Service des Litiges

Décision R2023-036

X / Vivaqua

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par VIVAQUA de l'article 90 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, *« conditions générales de vente eau »*).

Exposé des faits

La plainte a pour objet la contestation d'une facture n° 70XXXXXXXXXX (ci-après, *« la facture litigieuse »*) émise par Vivaqua en date du 22 février 2023 et couvrant une période de consommation allant du 10 février 2021 au 15 novembre 2022.

Le plaignant occupe un logement situé rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, *« le logement »*).

Le 3 août 2020, le compteur du plaignant est remplacé.

Le 23 juin 2022, Vivaqua émet une facture n° 70ZZZZZZZZZ couvrant une période de consommation allant du 10 février 2021 au 2 février 2022.

Le 27 juin 2022, le plaignant considérant que la consommation facturée est excessive introduit une plainte chez Vivaqua en y joignant une photo de son compteur.

À la suite de la réception de la plainte, Vivaqua constate que le compteur du plaignant ne porte pas le même numéro que celui enregistré dans leur base de données.

Le 15 novembre 2022, un agent de Vivaqua se rend chez le plaignant pour examiner le compteur, à cette occasion il constate effectivement que le numéro de compteur encodé est erroné. Il indique également dans son rapport que le compteur semble fonctionner normalement et n'enregistre pas de façon continue. Un relevé d'index est également effectué à cette occasion.

Suite au contrôle de l'agent, Vivaqua rectifie le numéro de compteur dans sa base de données. Vivaqua reconnait que la facture n° 70ZZZZZZZZZ n'est pas valide en raison de l'erreur quant au numéro de compteur mais explique au plaignant ne pas pouvoir l'annuler immédiatement pour des raisons techniques liées au fonctionnement du logiciel de facturation. Des mesures sont prises pour permettre l'annulation de la facture.

Le 22 février 2023, Vivaqua annule la facture n° 70ZZZZZZZZZ au moyen d'une note de crédit n° 75XXXXXXXXXX et la remplace par la facture litigieuse, laquelle prend pour index de fin l'index relevé le 15 novembre par l'agent de Vivaqua.

Le 24 février 2023, le plaignant introduit sa plainte auprès du service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant conteste l'exposé des faits présentés ci-dessus. Selon lui, la visite de l'agent de Vivaqua le 15 novembre 2022 n'était pas un simple contrôle mais un remplacement de compteur. Selon le plaignant il y a donc eu un remplacement de compteur le 3 août 2020 et un autre remplacement le 15 novembre 2022. Son compteur actuel serait donc différent du compteur sur lequel a été relevé l'index servant de base à la facture litigieuse.

Le plaignant considère que la consommation faisant l'objet de la facture litigieuse est trop élevée. Selon lui cela découle d'un dysfonctionnement du compteur qui aurait été remplacé le 15 novembre 2022. Il explique d'ailleurs que si Vivaqua a procédé à ce remplacement c'est en raison d'un dysfonctionnement du dudit compteur.

Il demande donc l'annulation de la facture litigieuse et son remplacement par une nouvelle facture basée sur une estimation de consommation effectuée conformément à l'article 90 des conditions générales de vente eau.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua conteste le récit du plaignant selon lequel un remplacement de compteur aurait été effectué le 15 novembre 2022. Selon Vivaqua la visite par un agent à cette date a seulement donné lieu à un contrôle du compteur. D'après Vivaqua, le compteur actuel du plaignant est bien celui installé le 3 août 2020, l'erreur quant au numéro de compteur est donc purement d'ordre administrative.

Vivaqua conteste le dysfonctionnement du compteur et en veut pour preuve le rapport de l'agent effectué dans le cadre de la visite du 15 novembre 2022.

Recevabilité

L'article 64/1 de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau prévoit que :

> « *§ 1er. Dans le cadre de ses missions énumérées au paragraphe 2, Brugel prend toutes les mesures raisonnables, en étroite concertation avec les autres autorités régionales concernées le cas échéant, et sans préjudice de leurs compétences, pour atteindre les objectifs suivants :*
>
> *[…]*
>
> *3° assurer un traitement efficace et en toute indépendance des plaintes par le Service des litiges*
>
> *§ 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 :*

[…]

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 aux conditions générales de vente eau.

La plainte a pour objet l'article 90 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

<u>Examen du fond</u>

Le plaignant invoque l'article 90 des conditions générales de vente eau, les conditions d'application de celui-ci sont prévues dans son premier paragraphe.

> *« 1. Lorsque VIVAQUA n'a pas pu accéder au compteur pour procéder à son relevé d'index et que l'abonné/usager n'a pas communiqué son index, ainsi que <u>lorsque l'index n'est pas fiable</u> ou que la consommation n'a pas été enregistrée pour la période entre deux relevés de compteur, VIVAQUA peut estimer la consommation sur la base de critères objectifs et non discriminatoires suivants : […] »* (nous soulignons)

Le plaignant fonde sa plainte sur l'absence de fiabilité de son index, en raison d'un dysfonctionnement du compteur ayant servi à mesurer la consommation sur laquelle se base la facture litigieuse.

1. <u>Sur le remplacement du compteur le 15 novembre 2022</u>

Le premier élément qu'il convient de déterminer est si le compteur ayant enregistré la consommation servant de base à la facture litigieuse est le même que celui actuellement en place.

Le plaignant n'apporte, malgré les demandes du Service, aucune preuve que la visite de l'agent de Vivaqua le 15 novembre 2022 aurait donné lieu à un remplacement de son compteur.

Vivaqua de son côté étaye sa position par le rapport de l'agent qui ne mentionne nulle part un remplacement de compteur, mais indique que le numéro porté par le compteur ne correspond pas au numéro enregistré dans la base de données.

Il y a donc lieu de considérer qu'il n'a pas été procédé à un remplacement de compteur le 15 novembre 2022 et que, en conséquence, le compteur actuel du plaignant est toujours celui installé le 3 août 2020.

2. <u>Sur le caractère anormalement élevé de la consommation faisant l'objet de la facture litigieuse</u>

Le plaignant estime que sa consommation pendant la période couverte par la facture litigieuse présente un caractère anormalement élevé.

L'article 88 des conditions générales de vente eau propose en creux une définition de la notion de consommation anormale :

« Article 88. Données de comptage apparemment anormales

Lorsque la consommation d'un abonné/usager déterminée conformément à l'Article 86 présente, au moment de l'établissement de la facture annuelle, une variation supérieure à 50 % (vers le haut ou vers le bas) par rapport à la consommation à l'origine de la facture annuelle de l'année précédente, VIVAQUA en informe l'abonné/usager au moment de l'envoi de la facture annuelle » (nous soulignons)

Bien que cet article porte sur l'obligation de Vivaqua d'informer l'usager d'une consommation anormale ce qui n'est pas l'objet de la présente plainte, le critère d'une variation supérieure à 50% semble applicable par analogie à la détermination de ce qu'est une consommation anormale.

La consommation du plaignant telle qu'elle découle des index communiqués par Vivaqua s'établit comme suit :

Date de relevé	**Type de relevé**	**Index (m^3)**	**Moyenne (m^3/jour)**
03/08/2020	Installation du compteur	0	
09/02/2021	Relevé Vivaqua	37	0,19
15/11/2022	Relevé Vivaqua	259	0,35
03/02/2023	Relevé Vivaqua	274	0,19
04/01/2024	Relevé client	358	0,25
29/01/2025	Relevé client	448	0,23

Si l'on compare la consommation moyenne du plaignant au cours de la période couverte par la facture litigieuse avec la consommation moyenne sur la période précédente et sur la période suivante on constate une variation supérieure à 50%. La consommation du plaignant sur cette période a donc un caractère anormalement élevé.

Il convient de noter que la réalité de l'index relevé le 15 novembre 2022 est attestée par le rapport de Vivaqua ayant effectué le relevé mais également par une photo jointe à ce rapport qui démontre sans aucun doute possible que cet index est bien celui qui était affiché sur le compteur du plaignant à cette date.

De ce fait, le plaignant n'invoquant pas la présence d'une fuite, la seule hypothèse dans laquelle cet index ne serait pas fiable serait celle d'un dysfonctionnement du compteur qui aurait tourné trop vite pendant la période couverte par la facture litigieuse. Il y a donc lieu d'examiner cette hypothèse qui est d'ailleurs celle avancée par le plaignant.

3. Sur le caractère dysfonctionnel du compteur

Le plaignant reconnait lui-même lors d'échanges avec le Service des litiges le caractère fonctionnel de son compteur actuel. Or, vu qu'il a été établi précédemment que ce compteur est le même que le compteur sur lequel a été relevé l'index contesté, cela impliquerait que le compteur ait dysfonctionné pendant une période limitée avant de refonctionner normalement sans qu'aucune intervention extérieure ne soit la cause de cette modification. Ce scénario quoi que n'étant pas totalement impossible est toutefois hautement improbable et il conviendrait de l'étayer par des arguments solides.

Le rapport de l'agent de Vivaqua mentionne que le compteur *« semble fonctionner normalement et n'enregistre pas de façon continue »*. Ce rapport est un élément allant dans le sens de d'une absence de dysfonctionnement du compteur.

Le plaignant invoque sa bonne foi et explique que lors du relevé l'agent de Vivaqua l'aurait informé que son compteur tournait trop vite. Ceci est toutefois en contradiction directe avec ce que ce même agent a inscrit dans son rapport. Or, il parait difficile de faire prévaloir le souvenir d'une conversation orale sur un rapport écrit.

Le caractère anormalement élevé de la consommation du plaignant est donc le seul élément du dossier allant dans le sens d'un dysfonctionnement du compteur. Or, celui-ci pris isolément n'est pas suffisant pour démontrer un tel dysfonctionnement car il peut découler d'une multitude d'autres causes telles que par exemple un changement temporaire des habitudes de consommation. Ce d'autant plus que, bien qu'anormalement élevée par rapport à la consommation habituelle du plaignant, la consommation au cours de la période couverte par la facture litigieuse n'est pas excessive si on la compare à la moyenne bruxelloise, qui pour une famille de 4 personnes s'établit à 0,38 m³/jour.

C'est au plaignant qu'il revient de démontrer le dysfonctionnement de son compteur au cours de la période couverte par la facture litigieuse. Or, les éléments du dossier ne sont pas suffisants pour permettre de de conclure à un tel dysfonctionnement et tendent même à indiquer un fonctionnement correct du compteur. Face à cette situation, la prudence requiert que l'index servant de base à la facture litigieuse soit considéré comme fiable.

Dès lors, la facture litigieuse doit être considérée comme correcte et est exigible.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Vivaqua recevable mais non fondée.

- Non fondée en ce sens que le plaignant ne démontre pas le dysfonctionnement de son compteur ni le manque de fiabilité de l'index servant de base à la facture n° 70XXXXXXXXXX. Celle-ci doit donc être considérée comme correcte et exigible.

Conseiller juridique Membre du Service des litiges	Conseillère juridique Membre du Service des litiges