

Service des Litiges

Décision R2023-175

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 100 des Conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

Le plaignant conteste une facture n° 10XXXXXXXXXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») émise par Vivaqua le 22 avril 2021 et portant sur une consommation courant du 21 avril 2020 au 21 avril 2021.

Les faits concernent un logement situé rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *le logement* »).

Le 22 avril 2021, Vivaqua émet la facture litigieuse celle-ci se base sur un index relevé par le plaignant.

A une date indéterminée, le plaignant conteste la facture par mail auprès de Vivaqua.

Le 5 juillet 2023, le plaignant communique à Vivaqua une facture de réparation datée du 25 juin 2021.

Le même jour, Vivaqua informe le plaignant que le tarif fuite n'est pas applicable dans son cas car sa consommation sur la période de fuite ne dépasse pas deux fois sa consommation habituelle.

Le 7 juillet 2023, le plaignant dépose plainte devant le service des litiges.

Le 10 juillet 2023, le plaignant introduit une plainte auprès de Vivaqua, dans laquelle il réclame à nouveau que le tarif fuite lui soit octroyé.

Le 18 juillet 2023, Vivaqua confirme au plaignant le refus d'octroi du tarif fuite pour les raisons déjà exposée le 5 juillet.

Position du plaignant

Le plaignant estime qu'étant donné qu'il y a eu une fuite dont il apporte la preuve de réparation il doit bénéficier du tarif fuite pour la période couverte par la facture litigieuse.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère qu'étant donné que la consommation du plaignant au cours de la période couverte par la facture litigieuse ne dépasse pas le double de sa consommation habituelle il n'y a pas lieu de lui octroyer le tarif fuite.

## 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 100 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

## Examen du fond

L'article 100.1 des conditions générales de vente eau encadre le tarif fuite.

*« 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 présente disposition ne s'applique pas si la consommation habituelle double ou quadruple suite à un index réel (communiqué par l'utilisateur relevé par VIVAQUA) après plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé. [...] »* (nous soulignons)

Il ressort de cet article que cinq conditions cumulatives doivent être réunies pour que le tarif fuite puisse s'appliquer. Une fuite doit exister, une réduction du montant de sa facture doit être demandée par l'utilisateur/abonné, la demande doit être introduite dans les douze mois de l'émission de la facture, la consommation doit dépasser le double de la consommation habituelle et enfin le doublement ne doit pas se produire lors du relevé d'un index réel qui fait suite à plusieurs années d'index estimés.

En l'occurrence, il y a lieu de se pencher en priorité sur l'argument soulevé par Vivaqua, à savoir l'absence de dépassement du double de la consommation habituelle.

Vivaqua ne disposant pas d'index relevés pour les deux périodes de facturation précédent la facture litigieuse, la consommation habituelle doit s'estimer conformément au prescrit de l'article 90.1.1.2 des conditions générales de vente eau.

*« Si les deux dernières factures de décompte annuel n'ont pas été effectuées sur la base d'un index relevé par VIVAQUA ou par l'utilisateur ou si l'utilisateur n'occupe pas le bien depuis au moins 2 ans: la consommation journalière estimée correspond à la consommation journalière postérieure à la régularisation de l'événement suscitant une correction de facture (ex. fuite ou compteur défectueux) relevée deux fois par l'utilisateur sur une période de quinze jours minimum, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même. »*

Il y a donc lieu, à l'instar de Vivaqua, d'évaluer la consommation habituelle en se basant sur la consommation mesurée postérieurement à la réparation de la fuite.

En l'occurrence, Vivaqua fournit les données suivantes concernant la consommation du plaignant.

Date	Origine	Index (m <sup>3</sup> )	Moyenne journalière (m <sup>3</sup> )
21/04/2020	Plaignant	1431	
21/04/2021	Plaignant	1655	0,61
04/11/2021	Plaignant	1778	0,62
27/04/2022	Estimation fautive d'accès	1836	0,33
24/05/2023	Plaignant	2001	0,47
08/04/2024	Plaignant	2120	0,37

La fuite ayant été réparée le 25 juin 2021, il y a donc lieu de se baser sur des index postérieurs à cette date pour évaluer la consommation du plaignant.

L'index du 27 avril 2022 étant un index estimé il ne peut donc servir à l'évaluation de la consommation habituelle.

Il faut donc, pour estimer la consommation habituelle, se baser sur la consommation mesurée entre le 4 novembre 2021 et 24 mai 2023 et sur la consommation mesurée entre le 24 mai 2023 et le 8 avril

2024, afin de satisfaire à la condition de deux relevés réalisés par l'utilisateur prescrite à l'article 90.1.1.2 des conditions générales de vente eau.

La consommation moyenne journalière entre le 4 novembre 2021 et le 24 mai 2023 s'établit à 0,39 m<sup>3</sup>/jour et celle entre le 24 mai 2023 et le 8 avril 2024 s'établit à 0,37 m<sup>3</sup>/jour. La consommation habituelle du plaignant s'établit donc à 0,38 m<sup>3</sup>/jour.

Dès lors, la consommation journalière moyenne du plaignant au cours de la période couverte par la facture litigieuse, à savoir 0,61 m<sup>3</sup> n'atteint pas le seuil du double de la consommation habituelle, à savoir 0,76 m<sup>3</sup>, qui permettrait au plaignant de bénéficier du tarif fuite.

Il n'y a donc pas lieu d'examiner plus avant le respect par le plaignant des autres conditions.

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 remplissant pas toutes les conditions d'application du tarif fuite, il ne peut en bénéficier. Le plaignant est donc redevable de la facture n° 10XXXXXXXXXX.

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges

Directrice FF  
Membre du Service des litiges