

Service des Litiges

Décision R2023-342

Madame X / Vivaqua

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Vivaqua des articles 92 et 116 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 concerne la contestation d'une facture n° 70000011XXXX émise le 14 novembre 2023 (ci-après, « *la facture litigieuse* ») portant sur une consommation intervenue lors d'une période allant du 4 août 2020 au 8 juillet 2021 dans un immeuble situé à 1090 Jette.

La plainte concerne également l'imputation par Vivaqua d'un paiement à la facture litigieuse alors que selon la plaignante il était destiné au paiement d'une autre facture.

En juin 2023, la plaignante reçoit une facture annuelle pour la période 2021-2022, cette facture étant basée sur des index estimés, la plaignante la conteste et fournit des index à Vivaqua qui refacture sur cette base. La plaignante conteste également cette nouvelle facture au motif qu'une partie importante de la consommation qu'elle vise aurait eu lieu sur la période 2020-2021. Vivaqua annule alors cette facture.

Le 14 novembre 2023, Vivaqua refait la facturation pour la période 2020-2023 en émettant trois factures :

La facture litigieuse pour la période 2020-2021 (du 4 août 2020 au 8 juillet 2021)

La facture n° 700000011YYYY pour la période 2021-2022

La facture n° 700000011ZZZZ pour la période 2022-2023.

La plaignante paie les deux dernières factures mais conteste la facture litigieuse au motif qu'elle ne contient aucun détail du calcul de la consommation qu'elle facture. Cette contestation sera refusée par Vivaqua, mais accorde un plan de paiement à la plaignante pour la facture litigieuse.

Le 25 décembre 2023, la plaignante introduit sa plainte auprès du service des litiges.

Le 4 juillet 2024, la plaignante effectue un versement à Vivaqua avec la communication structurée « ++81X/19XX/477XX+++ ». Cette communication correspond à une facture intermédiaire n° 74500027AAAA mais le versement de la plaignante sera affecté par Vivaqua au paiement du plan de paiement relatif à la facture litigieuse.

Le 12 juillet 2024, la plaignante ouvre une nouvelle contestation à ce sujet qui sera rejetée par Vivaqua. La plaignante joint donc cette contestation à sa plainte du 25 décembre 2023.

Le 6 juin 2025, dans le cadre d'échanges avec le Service des litiges Vivaqua produit un avenant à la facture litigieuse qui détaille la consommation visée par la facture litigieuse.

Position de la plaignante

La plaignante considère que Vivaqua a établi la facture litigieuse en répartissant au prorata du nombre de jours la consommation initialement facturée pour la période 2021-2022 sur la facture litigieuse et la facture n° 700000011YYYY. Selon la plaignante cette méthode n'est pas correcte et à défaut pour Vivaqua d'établir sa facturation sur base d'une consommation réelle, la facture litigieuse devrait être annulée.

En ce qui concerne l'imputation du montant payé pour le règlement d'une facture d'acompte au paiement de la facture litigieuse, la plaignante considère qu'elle viole l'article 116 des conditions générales de vente eau. Elle réclame en conséquence que le montant soit affecté à la facture qu'elle entendait payer ou lui soit remboursé.

Position de la partie mise en cause

En ce qui concerne la facture litigieuse, Vivaqua considère avoir procédé à une rectification conforme au prescrit des conditions générales et avoir fourni par le biais de l'avenant du 6 juin 2025 les informations nécessaires à une bonne compréhension de la facture litigieuse.

Vivaqua considère donc que la facture litigieuse est valide.

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 les articles 92 et 116 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Quant à la méthode de rectification

Il ressort sans aucun doute possible des éléments du dossier que la facture litigieuse, de même que la facture n° 700000011YYYY, découle d'une rectification des données de comptage effectuées par Vivaqua pour les deux périodes annuelles comprises dans la période 2020-2022.

L'article 92 des conditions générales de vente eau encadre la rectification des données de comptages.

« Article 92. Rectifications des données de comptage

1. L'abonné/usager peut contester des données de comptage relevées par les agents de VIVAQUA ou communiquées par lui-même ou estimées par VIVAQUA, et la facturation qui en résulte, dans un délai maximum de 12 mois prenant cours à la date de l'émission de la facture. VIVAQUA peut également contester ces données de comptage dans les mêmes délais.

2. En cas de rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte, celle-ci porte au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux ans (index n-2 et n-1) précédant le dernier relevé physique de compteur ou la dernière estimation d'index (index n). » (nous soulignons)

En l'espèce, la période maximale de deux ans a bien été respectée par Vivaqua.

Cet article ne prévoit cependant pas quelle méthode doit être appliquée par Vivaqua pour répartir la consommation totale sur les différentes périodes annuelles visées par la rectification.

Toutefois, en l'absence de données de comptage intermédiaires permettant d'établir avec certitude la répartition de la consommation sur les différentes périodes annuelles et en l'absence d'éléments susceptibles d'attester de changements des habitudes de consommation au cours de cette même période, la méthode employée par Vivaqua consistant à répartir la consommation totale entre les différentes périodes au prorata de leur durée semble raisonnable.

Il s'agit d'ailleurs de la méthode utilisée par Vivaqua lors de la facturation annuelle pour répartir la consommation totale sur les différentes années.

Il en découle que la méthode utilisée par Vivaqua pour procéder à la rectification n'est pas contraire aux conditions générales de vente eau et qu'il n'y a donc pas lieu d'annuler la facture litigieuse.

2. Quant à l'affectation des montants versés par la plaignante

L'article 116.1 des conditions générales de vente eau dispose comme suit :

« 1. Les sommes dues à VIVAQUA sont à payer dans leur intégralité au numéro de compte et avec la communication structurée qui sont renseignés sur la facture ou au guichet de VIVAQUA. En cas d'absence de communication ou de communication incorrecte lors du paiement par le débiteur de la facture, VIVAQUA ne peut pas être tenue responsable d'une erreur dans le traitement ou le suivi du paiement, sauf en cas de dol, de faute lourde de VIVAQUA, de ses préposés ou mandataires. » (nous soulignons)

Dans le cas d'espèce, le versement effectué par la plaignante mentionnait la communication structurée « +++81X/19XX/477XX+++ » qui correspond à la facture n° 74500027AAAA et non au plan de paiement établis pour la facture litigieuse.

Les conditions générales de vente eau ne mentionnent nulle part une possibilité pour Vivaqua d'imputer un paiement au règlement d'une facture qui n'est pas celle à laquelle correspond la communication renseignée par l'utilisateur.

On comprend donc mal que Vivaqua ait choisi d'initiative d'affecter ce montant au plan de paiement. Cette décision est d'autant plus contestable que la plaignante avait déjà à l'époque du paiement déposé sa plainte devant le Service litiges et que cette plainte avait été jugée recevable. La facture litigieuse était donc suspendue.

Dès lors, il y a lieu de considérer que Vivaqua ne pouvait pas imputer sans l'accord de la plaignante son versement du 4 juillet 2024 au remboursement du plan de paiement de la facture litigieuse.

Il en découle que Vivaqua doit affecter le paiement du versement du 4 juillet 2024 au paiement de la facture n° 74500027AAAA ou si cela n'est plus possible le rembourser à la plaignante.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Vivaqua recevable et partiellement fondée.

Non fondée en ce que la méthode de rectification utilisée par Vivaqua pour établir la facture litigieuse ne contrevient pas aux conditions générales de vente eau.

Fondée en ce que Vivaqua ne pouvait pas affecter un versement effectué pour payer une facture intermédiaire au remboursement de la facture litigieuse.

Dès lors, la facture litigieuse doit être considérée comme valide et exigible et il n'y a pas lieu de l'annuler. Vivaqua doit cependant affecter le versement effectué par la plaignante le 4 juillet 2024 au paiement de la facture n° 74500027AAAA ou si cela n'est plus possible le rembourser à la plaignante.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges