

Service des Litiges

Décision R2024-100

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 des articles 3, 73, 90, 92 et 109 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 la contestation d'une facture n° 70XXXXXXXXXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») émise par Vivaqua en date du 29 janvier 2025 et portant sur une période de consommation courant du 28 mai 2021 au 20 février 2024.

Le plaignant et son épouse occupent depuis une date indéterminée, mais antérieure au 28 mai 2021, un logement situé rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *le logement* »).

Le 28 mai 2021, quatre nouveaux compteurs sont installés dans une copropriété autrefois desservie par un seul compteur. Ce dernier devient un compteur individuel et doit être repris par l'un des copropriétaires. Le compteur du plaignant est un des quatre nouveaux compteurs installés.

Le 9 juin 2021, le plaignant complète un formulaire de changement d'usager/propriétaire et le transmet le même jour par voie électronique à Vivaqua (comme en témoigne l'accusé de réception).

Le 7 septembre 2021, le plaignant renvoie le formulaire électroniquement à Vivaqua.

Entre le 7 septembre 2021 et le 31 octobre 2022, le plaignant essaie de contacter par diverses voies Vivaqua pour s'étonner de l'absence de facture et demander que le compteur soit affecté. Le plaignant signale que lors d'un échange téléphonique Vivaqua l'aurait informé n'avoir aucune trace de ses demandes.

Le 31 octobre 2022, le plaignant envoie à Vivaqua un courrier recommandé demandant l'assignation du compteur.

Le 23 juin 2023, le plaignant porte plainte via le système interne de Vivaqua.

Le 7 juillet 2023, le plaignant reçoit un accusé de réception l'informant que sa plainte a été jugée recevable par Vivaqua et sera traitée dans les 2 mois.

Le 13 février 2024, Vivaqua répond par mail à la plainte et indiquent qu'ils essaient de joindre sans succès le plaignant par téléphone pour procéder à l'affectation des compteurs.

Le 14 février 2024, le plaignant répond au mail du 13 février 2024 en signalant qu'il essaie aussi de les contacter, en notant que l'appel en absence mentionné dans le mail de Vivaqua a duré à peine 10 secondes et que ses tentatives de recontacter le numéro l'ayant appelé se sont soldées par des échecs.

Il demande également avant de prendre rendez-vous pour l'affectation des compteurs que Vivaqua reconnaisse qu'ils sont responsables des erreurs ayant mené à la situation et lui confirme qu'il ne sera pas facturé pour les périodes de consommation précédent l'affectation.

Le 20 février 2024, un agent de Vivaqua vient relever l'ancien compteur de la copropriété. A cette occasion le plaignant l'interpelle sur la situation et des photos des différents compteurs sont prises.

Le 4 mars 2024, le plaignant effectue une relance de son mail du 14 février 2024.

Le 8 mars 2024, Le plaignant introduit sa plainte auprès du service des litiges de Brugel.

Le 22 juillet 2024, Vivaqua informe le plaignant de l'affectation du compteur.

Le 29 janvier 2025, suite à des échanges avec le Service des litiges et le plaignant, Vivaqua émet la facture litigieuse. Celle-ci couvre la période courant du 28 mai 2021 au 20 février 2024 et se base sur les index envoyés relevés lors du passage du technicien le 20 février 2024.

Le 17 février 2025, le plaignant conteste la facture litigieuse auprès du Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant conteste la facture litigieuse sur plusieurs bases.

D'abord, il pointe que l'affectation du compteur par Vivaqua a été faite de manière tardive, ce qui, à son avis, devrait entraîner des conséquences sur le point de départ de la facturation. En effet, il estime que le point de départ de la facturation devrait être, non la date d'installation du compteur, mais la date d'affectation de celui-ci.

Il estime au surplus que l'index de départ de cette facture est incorrect car fixé à zéro alors que le document de changement d'utilisateur/propriétaire transmis à Vivaqua mentionne un index de 0,202.

Ensuite, les estimations de consommation et d'index pour les années intermédiaires ne sont pas justifiées et à sa connaissance Vivaqua n'a jamais effectué ou demandé de relevé pour ces années.

Par ailleurs, la facturation prend en compte une personne domiciliée alors que sa femme était également domiciliée sur place et que le formulaire de changement d'utilisateur/propriétaire envoyé le mentionne ce fait.

Enfin, la facturation couvre une période de consommation de quatre années, ce qui excède le délai raisonnable d'envoi d'une facture et viole l'obligation de Vivaqua d'émettre des factures annuelles.

Le plaignant relève également que l'ensemble de cette situation découle du manque de diligence de Vivaqua qui a tardé à affecter son compteur alors que cela aurait dû être fait immédiatement après le placement de celui-ci. Cette situation est, selon le plaignant, entièrement imputable à Vivaqua car il a

tout mis en œuvre pour obtenir l'affectation du compteur dès le moment où il a réalisé l'existence d'un problème.

Dès lors, le plaignant estime que la facture doit être annulée et qu'il n'est redevable que des quantités d'eau consommées après l'affectation du compteur. À titre subsidiaire, il demande qu'elle soit recalculée pour tenir compte du nombre réel de personnes domiciliées dans le logement.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua estime qu'il convient de distinguer l'affectation administrative et l'affectation technique du compteur. L'affectation administrative a lieu lors de l'encodage des données dans les systèmes de Vivaqua alors que l'affectation technique débute dès que la consommation commence à être enregistrée. Dans le cas d'espèce Vivaqua considère que l'affectation technique a eu lieu le 28 mai 2021 lors de l'installation du compteur.

Vivaqua estime également que, bien que l'affectation administrative ait eu lieu le 22 juillet 2024, le compteur du plaignant a commencé à mesurer la consommation dès son installation en date du 28 mai 2021. Dès lors, Vivaqua considère qu'il convient de facturer la consommation du plaignant à partir de cette date et que la facture litigieuse est bien correcte et exigible.

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 3, 73, 90, 92 et 109 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur l'affectation tardive du compteur

L'article 73.7 des conditions générales de vente eau prévoit :

« 7. Le placement d'un compteur entraîne l'inscription de son affectation, c'est-à-dire l'identification du logement/commerce auquel le compteur est relié. »

L'affectation d'un compteur doit donc avoir lieu lors de son installation. Dans le cas d'espèce, le compteur a été installé le 28 mai 2021 et a été affecté par Vivaqua le 22 juillet 2024. Dans le mail du 13 février 2024, Vivaqua reconnaît que le compteur n'est pas affecté puisqu'il est demandé au plaignant de fixer une date pour procéder à l'affectation du compteur.

Le fait qu'aucun délai ne soit expressément prévu par cet article ne signifie pas que la date d'inscription de l'affectation du compteur peut être librement choisie par Vivaqua. Au contraire, en l'absence d'un délai spécifique, il y a lieu de considérer que cette affectation doit se faire dans un délai raisonnable.

Dans le cas d'espèce, le délai de plus de trois ans entre l'installation du compteur et son affectation ne peut manifestement pas être considéré comme raisonnable.

Vivaqua n'a donc pas respecté le prescrit de l'article 73.7 des conditions générales de vente eau en n'affectant pas le compteur du plaignant dans un délai raisonnable après son installation.

2. Sur le paiement d'une consommation enregistrée antérieurement à l'affectation d'un compteur

Le plaignant conteste devoir payer la consommation mesurée par son compteur avant l'affectation de ce dernier. Vivaqua de son côté considère qu'étant donné que la consommation a été mesurée dès le placement du compteur, c'est à partir de cette date qu'il convient de facturer la consommation du plaignant.

L'affectation du compteur est définie à l'article 2.2.4 des conditions générales de vente eau.

« Affectation d'un compteur : mise en correspondance par VIVAQUA dans ses bases de données d'un compteur avec le logement/commerce qu'il alimente, de manière à pouvoir facturer les volumes fournis à celui qui en bénéficie. »

Il ressort de cette définition que l'affectation est bien une démarche administrative qui, si elle est bien matériellement nécessaire à l'émission de factures par Vivaqua, n'est pas le point de départ de l'obligation de paiement de la consommation.

3. Sur l'index de départ

Le plaignant considère que, dans l'hypothèse où il serait redevable du paiement de la consommation mesurée depuis l'installation du compteur, l'index de départ devant servir de base à la facturation est celui inscrit sur le formulaire de changement d'utilisateur/propriétaire qu'il a lui-même transmis à Vivaqua à la suite de l'installation de son compteur.

Tout d'abord, notons que l'envoi de ce formulaire ne fait pas partie de la procédure d'installation d'un compteur. Dès lors, l'index repris sur ce document, bien qu'il puisse constituer un indice quant à l'index de départ du nouveau compteur, n'est pas nécessairement assimilable à cet index de départ.

Il convient également de relever plusieurs éléments qui poussent à refuser l'application de cet index comme index de départ.

D'abord, son caractère non contradictoire puisque le formulaire de déménagement/changement de client porte la seule signature du plaignant.

Ensuite, le fait qu'il ait été d'après ce même formulaire relevé le 9 juin 2021 soit plusieurs jours après l'installation du compteur le 28 mai 2021, il est donc probable que de l'eau ait été consommée entre ces deux dates.

Enfin, cet index est de 0,202 m³ ce qui, dans l'hypothèse où de l'eau a été consommée entre l'installation du compteur et le relevé d'index par le plaignant, est parfaitement cohérent avec le fait qu'à l'installation du compteur celui-ci affichait un index de 0 m³ comme le soutient Vivaqua.

Pour toutes ces raisons, il n'y a pas lieu de considérer que l'index de départ de la facture litigieuse doit être celui repris dans le formulaire de déménagement.

4. Sur les estimations de consommation intermédiaire

Le plaignant considère que les estimations d'index pour les années intermédiaires ne sont basées sur aucun index réels puisqu'aucun relevé d'index n'a été effectué à sa connaissance pour ces années et qu'il n'a transmis à Vivaqua aucun index sur cette même période.

Il ne s'agit pas ici à proprement parler d'une estimation au sens où ce concept est entendu dans l'article 90.1 des conditions générales de vente eau qui fixe les règles en matière d'estimation. En effet, celui-ci prévoit :

« 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 lorsque l'index n'est pas fiable 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 : »

L'estimation telle que décrite dans cet article vient donc se substituer à une absence d'index fiable voire d'index tout court.

Or, dans le cas présent il existe des index fiables qui ne sont contestés par aucune des parties. La problématique porte sur la manière dont il faut répartir la consommation totale sur les près de trois années couvertes par la facture.

Les conditions générales de vente eau ne prévoient aucune règle ou méthode de répartition dans ce cas. La méthode utilisée par Vivaqua, consistant à considérer que la même quantité d'eau a été consommée chaque jour de la période de facturation, semble raisonnable dans la mesure où le plaignant n'apporte aucun élément qui tendrait à indiquer que de fortes variations de consommation ont eu lieu lors de la période couverte par la facture litigieuse.

Dès lors, il n'y a pas lieu de revoir la méthode de répartition de la consommation sur la période couverte par la facture litigieuse.

5. Sur le délai d'envoi de la facture

L'article 109.1.2 des conditions générales de vente eau prévoit en ce qui concerne les délais d'émission de la facture :

« 1. *La facture annuelle :*

1.2. est une facture de décompte adressée, au moins une fois par an (avec un délai de maximum quinze mois entre deux dates de relevé) au débiteur de la facture déterminé conformément aux Article 26 et Article 27, sur base des relevés d'index des compteurs d'eau ou d'une estimation de la consommation réalisée conformément à l'Article 90, dans un délai de quinze jours ouvrables à dater de ce relevé ou de cette estimation. [...]
» (nous soulignons).

La facture litigieuse a été émise le 29 janvier 2025 alors que le relevé de l'index servant de base à la facturation a été relevé le 20 février 2024. Le délai de quinze jours, prévu à l'article 109.1.2 n'a donc pas été respecté.

Pour autant il faut noter que l'affectation du compteur a eu lieu le 22 juillet 2024 et qu'en conséquence il était impossible pour Vivaqua d'émettre une facture à destination du plaignant avant cette date. Dès lors, il paraît raisonnable de faire courir le délai à partir de cette date. Pour autant, dans ce cas aussi le délai de quinze jours est largement dépassé.

Force est donc de constater que Vivaqua n'a pas respecté le délai d'émission de la facture. Toutefois, les conditions générales de vente eau ne prévoient pas qu'une facture émise hors délais soit rendue inexigible.

6. Sur l'obligation d'émettre une facture annuelle

L'article 109.1.2 des conditions générales de vente eau prévoit en ce qui concerne la facture annuelle :

« 1. *La facture annuelle :*

1.2. est une facture de décompte adressée, au moins une fois par an (avec un délai de maximum quinze mois entre deux dates de relevé) au débiteur de la facture déterminé conformément aux Article 26 et Article 27, sur base des relevés d'index des compteurs d'eau ou d'une estimation de la consommation réalisée conformément à l'Article 90, dans un délai de quinze jours ouvrables à dater de ce relevé ou de cette estimation. [...]
» (nous soulignons).

La facture litigieuse porte sur une période de trente-trois mois excédant donc largement le maximum de quinze mois, prévu dans les conditions générales de vente eau.

7. Sur la période de rectification

La facture litigieuse porte sur une période de consommation excédant la période maximale de 15 mois prévue par l'article 109.1.2 des conditions générales de vente eau. Elle procède donc à une rectification après plusieurs années d'absence d'index relevé ou transmis. L'article 92.2 des conditions générales de vente eau prévoient les règles relatives à la période de rectification.

« 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). »

En vertu de cet article, une rectification peut porter au maximum sur les deux années précédant le dernier relevé d'index sauf en cas de mauvaise foi.

Dans le cas d'espèce, le plaignant ayant à de nombreuses reprises depuis le placement du compteur essayé de régulariser sa situation auprès de Vivaqua, il serait déraisonnable de considérer qu'il a fait preuve de mauvaise foi.

Dès lors, la période de rectification doit être limitée à deux ans et la facture ne peut donc porter que sur la consommation ayant eu lieu au cours de la période allant du 20 février 2022 au 20 février 2023. Cette consommation doit être évaluée au moyen de la même méthode de répartition que celle utilisée dans la facture litigieuse.

8. Sur l'erreur quant au nombre de personnes domiciliées

Vivaqua a manifestement commis une erreur quant au nombre de personnes domiciliées dans le logement. En effet, le plaignant apporte des éléments tendant à démontrer que deux personnes sont bien domiciliées dans le logement et l'étaient déjà lors de l'installation du compteur, ainsi, le formulaire de changement d'usager/propriétaire mentionne ce nombre, alors que la facture litigieuse ne mentionne qu'une personne domiciliée. Il semble donc que Vivaqua n'ait, lors de l'affectation du compteur, pas pris les mesures nécessaires pour s'informer du nombre d'occupants domiciliés dans le logement.

Cette erreur a un impact sur le montant de la facture puisqu'avant 2022, comme le précise d'ailleurs la facture litigieuse, les 15 premiers m³ par personne domiciliée étaient facturés au prix le plus bas. Les quantités consommées entre le 28 mai 2021 et le 31 décembre 2021 étaient de 29,02 m³ d'après la facture, l'ensemble de la consommation aurait donc dû être facturée au prix le plus bas. Or, en raison de l'erreur de Vivaqua, seuls 15 m³ ont été facturés à ce prix.

Toutefois étant donné que la facturation a été limitée à une période rétroactive de 24 mois, cette erreur de Vivaqua sera sans impact sur la nouvelle facture puisqu'elle ne couvrira pas la consommation antérieure à 2022.

9. Sur le manque de diligence de Vivaqua

L'article 3.2 des conditions générales de vente eau prévoit que :

« 2. 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. »

En n'affectant pas le compteur rapidement après son placement et en ne prenant aucune mesure pendant plusieurs années pour rectifier la situation, malgré les très nombreuses sollicitations du plaignant (restées pour la plupart sans réponse), Vivaqua n'a manifestement pas agi comme l'aurait fait tout opérateur normalement diligent et prudent placé dans les mêmes circonstances.

Vivaqua a donc manqué à son devoir de diligence.

PAR CES MOTIFS

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

Non fondée en ce que :

- Le point de départ de l'obligation de payer une consommation n'est pas l'affectation du compteur mais bien son installation.
- L'index repris dans le formulaire de déménagement n'est pas l'index qui doit être utilisé comme index de départ dans la facture litigieuse.
- La méthode de répartition de la consommation sur les périodes intermédiaires utilisée par Vivaqua dans la facture litigieuse ne doit pas être revue.

Fondée en ce que :

- L'affectation du compteur a été effectuée anormalement tardivement.
- Le calcul des montants facturés se base bien sur un nombre de personnes domiciliées dans le logement erroné.
- La facture a bien été envoyée hors délais.
- La facture porte bien sur une période trop longue, excédant largement le maximum de quinze mois, prévu par les conditions générales de vente eau.
- La rectification effectuée par la facture litigieuse doit être limitée à une période de deux ans précédant le relevé d'index du 20 février 2024.
- Vivaqua a bien manqué à son devoir de diligence en tardant à donner suite aux demandes du plaignant relatives à l'affectation de son compteur.

Vivaqua doit donc annuler la facture n° 70XXXXXXXXXX et la remplacer par une nouvelle dans laquelle la période de facturation est limitée aux deux années précédant l'index relevé. La nouvelle facture doit donc porter exclusivement sur la consommation du plaignant entre le 20 février 2022 et le 20 février 2024.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges