

Service des Litiges

Décision R2024-108

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 90.1 et 123 des conditions générales de la distribution de l'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »)

Exposé des faits

Le litige a pour objet la contestation d'une facture n° 06.06248.AAA.AA (ci-après, « *la facture litigieuse* ») établie le 1^{er} octobre 2021 et couvrant une consommation courant du 30 septembre 2020 au 1^{er} octobre 2021. Cette consommation a eu lieu dans un logement situé à 1140 Evere.

Le 1^{er} octobre 2021, la plaignante transmet un index à Vivaqua sur base duquel la facture litigieuse sera établie.

Courant octobre 2021, la plaignante contacte Vivaqua par téléphone pour obtenir des informations sur le montant de la facture litigieuse qu'elle estime anormalement élevé. Vivaqua lui explique la démarche à suivre pour obtenir le tarif fuite.

Le 3 novembre 2021, le compteur de la plaignante est remplacé, à cette occasion un nouvel index est relevé par Vivaqua.

Le 23 novembre 2022, la plaignante conteste dans un mail à Vivaqua la facture litigieuse. Aucune réponse ne sera apportée à ce mail.

Le 28 mars 2024, la plaignante introduit une nouvelle plainte auprès de Vivaqua au moyen du formulaire en ligne.

Le 3 avril 2024, Vivaqua rejette la plainte au motif que le délai de 12 mois prévu par l'article 123 des conditions générales de vente eau est dépassé.

Le même jour, la plaignante introduit sa plainte devant le Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante considère avoir introduit sa plainte dans les délais puisque le premier contact téléphonique a eu lieu en octobre 2021.

Elle affirme que les diverses inspections menées n'ont permis de détecter aucune fuite et qu'en conséquence la seule explication raisonnable est un dysfonctionnement de son compteur. Elle considère donc l'index servant de base à la facture litigieuse comme non fiable et réclame l'application de l'article 90.1 des conditions générales de vente eau.

Position de Vivaqua

Vivaqua considère que l'appel téléphonique d'octobre 2021 ne constitue pas une plainte et qu'il y a donc lieu de considérer que la plaignante a pour la première fois déposé plainte le 23 novembre 2022 soit plus d'un an après l'émission de la facture litigieuse. Le délai prévu à l'article 123 des conditions générales de vente eau n'a donc pas été respecté et la facture litigieuse doit être considérée comme correcte et exigible.

À titre subsidiaire, Vivaqua considère que les éléments du dossier tendent à démontrer un fonctionnement correct du compteur et que les hypothèses les plus probables sont qu'il y a eu, soit une fuite, soit une surconsommation due à des circonstances inconnues.

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 90.1 et 123 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur le respect du délai de dépôt d'une plainte

L'article 123 des conditions générales de vente eau prévoit un délai de 12 mois pour introduire une plainte.

« 1. L'abonné/usager peut introduire une plainte auprès de VIVAQUA concernant l'application des présentes conditions générales (par exemple les services prestés, la tarification ou la facturation).

2. La plainte doit être introduite par le biais du formulaire de plainte prévu à cet effet et disponible sur le site internet de VIVAQUA (cf. Article 6.1) ou par la voie postale (cf. Article 6.2). Ce formulaire peut être introduit en ligne ou par la voie postale (Boulevard de l'Impératrice 17-19 à 1000 Bruxelles).

3. VIVAQUA vérifie la recevabilité de la plainte sur la base des éléments visés au point 2. Dans un délai de dix jours ouvrables à dater de la réception du formulaire visé au point 2, VIVAQUA informe le plaignant si la plainte est recevable ou non.

4. Pour être recevable :

4.1. La plainte doit être introduite dans un délai de maximum 12 mois à dater du fait qui en est à l'origine.

[...] » (nous soulignons)

Il ressort clairement de cet article qu'une plainte doit être introduite par écrit. L'appel téléphonique passé entre Vivaqua et la plaignante ne peut donc pas être considéré comme constituant un dépôt de plainte. La plaignante a donc introduit sa plainte pour la première fois par son mail de contestation du 23 novembre 2022.

Or, ce mail a été envoyé plus de 12 mois après le fait qui en est à l'origine, à savoir l'émission de la facture litigieuse en date du 1^{er} octobre 2021.

Dès lors, la plaignante n'ayant pas introduit sa plainte dans les délais celle-ci n'était plus recevable devant Vivaqua et la facture litigieuse doit donc être considérée comme correcte et exigible.

Il n'y a donc pas lieu de se pencher plus avant sur le fond de la plainte.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Vivaqua recevable mais non fondée, en ce sens que la plaignante n'a pas introduit sa plainte devant Vivaqua dans le délai de 12 mois prévu par les conditions générales de vente eau.

Dès lors, la plaignante est redevable de la facture n° 06.06248.AAA.AA qui doit être considérée comme valide et exigible.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges