

Service des Litiges

Décision R2024-122

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 82 et 90 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 occupe avec plusieurs colocataires un logement situé Rue ABC 123 à Bruxelles.

Le 24 octobre 2023 le plaignant transmet à Vivaqua le relevé de son compteur d'eau, ce relevé met en lumière une forte consommation d'eau.

Le 7 novembre 2023, à la suite de cette forte consommation, une visite d'un agent de Vivaqua est organisée pour vérifier le fonctionnement du compteur MA 02XXXXXXXX (ci-après, *le compteur litigieux*). L'agent constate que la consommation est effectivement très élevée mais qu'elle est déjà moindre que sur la période précédente. Lors de cette visite l'agent ne constate aucun problème au niveau du compteur et note dans son rapport que le compteur n'enregistre pas de façon continue. Il ne détecte aucune fuite et note également que l'occupant du lieu indique qu'il n'y a pas eu réparation de fuite.

Le 20 novembre 2023, Vivaqua émet une facture n° 70XXXXXXXXXX couvrant la période de consommation du 11 août 2023 au 24 octobre 2023.

Le 14 février 2024, le plaignant envoie à Vivaqua un formulaire complété réclamant un contrôle technique du compteur.

Le 19 février 2024, le compteur litigieux est enlevé en vue d'être envoyé pour contrôle technique au service de métrologie du SPF économie, un autre compteur est installé en remplacement.

Le 22 mars 2024, le service de métrologie établit un rapport de contrôle technique qui atteste que le compteur litigieux fonctionne correctement.

Le 4 avril 2024, Vivaqua émet une facture n° 71XXXXXXXXXX portant sur le prix des prestations relatives au contrôle technique du compteur litigieux.

Le 5 avril 2024, Vivaqua émet une facture n° 70ZZZZZZZZZZ couvrant la période de consommation du 25 octobre 2023 au 19 février 2024.

Le 16 avril 2024, le plaignant dépose sa plainte auprès du service des litiges

Position du plaignant

Le plaignant considère que le compteur litigieux a souffert d'un dysfonctionnement et que par conséquent les factures n° 70XXXXXXXXXX et n° 70ZZZZZZZZZZ doivent être annulées et remplacées par de nouvelles factures basées sur des index estimés conformément à l'article 90 des conditions générales de vente eau.

Selon lui, la phrase « *le compteur n'enregistre pas de façon continue* » présente dans le rapport de l'agent de Vivaqua du 7 novembre 2023 et le fait que le compteur litigieux ait été remplacé le 19 février 2024 indiquent que ce compteur était bel et bien dysfonctionnel.

Il considère également qu'étant donné que le compteur était dysfonctionnel le prix des prestations relatives au contrôle technique sont à charge de Vivaqua conformément à l'article 82 des conditions générales de vente eau. Il demande donc l'annulation de la facture n° 71XXXXXXXXXX.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère que compte tenu des résultats du contrôle technique d'une part et du fait qu'il n'y a, selon le plaignant, pas de fuite au niveau de l'installation privée, on peut conclure que la consommation relevée par le compteur litigieux correspond bien à la consommation réelle du plaignant.

Vivaqua considère donc qu'il n'y a pas lieu d'annuler les trois factures litigieuses.

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 82 et 90 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Quant au caractère dysfonctionnel du compteur

Concernant le contrôle technique des compteurs à la demande de l'utilisateur l'article 82.1 des conditions générales de vente eau prévoit que :

« Le contrôle technique des compteurs demandé par l'abonné/usager a lieu conformément à l'arrêté royal du 25 mars 2016 relatif au suivi en service des compteurs d'eau froide et à la procédure déterminée par le Service de la Métrologie de la Direction générale Qualité et Sécurité du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie, lequel est chargé de l'exécution des prestations métrologiques en application de l'article VIII.55. du Code de droit économique. VIVAQUA met la procédure du service de la Métrologie précitée à disposition du public sur son site internet. »

Le rapport de contrôle technique du service de métrologie du SPF économie, effectué conformément à la procédure prévue à cet article, atteste bien que le compteur litigieux fonctionne correctement.

Par ailleurs contrairement à ce qu'affirme le plaignant dans ses échanges avec le service des litiges Vivaqua n'a jamais reconnu aucun dysfonctionnement du compteur. En effet, la phrase « *le compteur n'enregistre pas de façon continue* » présente sur le rapport de l'agent de Vivaqua rédigé à la suite du contrôle du 7 novembre 2023, n'implique pas que le compteur est dysfonctionnel mais au contraire qu'il fonctionne normalement. En effet, cette phrase signifie que lorsque toutes les sorties d'eau situées en aval du compteur sont fermées celui-ci cesse d'enregistrer de la consommation ce qui correspond à ce qu'on est en droit d'attendre d'un compteur fonctionnel étant donné que dans cette situation l'eau est censée cesser de circuler à travers lui.

En ce qui concerne la position du plaignant selon laquelle le remplacement du compteur litigieux par un nouveau compteur constitue une preuve que ce premier était bel et bien défectueux, il convient de se pencher sur l'article 8.1.1 des conditions générales de vente eau. Celui-ci prévoit que :

« Toute personne physique résidant, même sans titre, dans un immeuble destiné au logement pour lequel un raccordement a été réalisé conformément aux présentes conditions générales, a droit à l'approvisionnement en eau potable pour sa consommation domestique. »

Le plaignant étant une personne physique résidant dans un immeuble destiné au logement raccordé au réseau d'une façon dont ni le plaignant ni Vivaqua ne conteste la conformité, il bénéficie de la

protection de cet article. Or, pour assurer l'approvisionnement du plaignant il est nécessaire que son logement soit muni d'un compteur. Dès lors, le remplacement immédiat du compteur enlevé pour contrôle technique s'impose à Vivaqua que le compteur enlevé soit dysfonctionnel ou non et ne constitue en aucun cas une reconnaissance, même implicite, d'une défectuosité dudit compteur par Vivaqua.

Enfin, dans ses échanges avec le service des litiges le plaignant confirme qu'aucune fuite n'a été détectée.

Dès lors il y a lieu de considérer que les consommations enregistrées par le compteur litigieux correspondent bien à la réalité. Il n'y a donc pas lieu de revoir les factures n° 70XXXXXXXXXX et n° 70ZZZZZZZZZZ.

2. Quant au paiement du prix des prestations relatives au contrôle technique

L'article 82.2 des conditions générales de vente eau prévoit que :

« Les prix des prestations relatives au contrôle technique sont repris dans la liste des tarifs. Tous les coûts liés au contrôle technique sont à charge du demandeur si le contrôle conclut que le compteur fonctionne correctement. » (nous soulignons).

Étant donné que le rapport de contrôle technique atteste du bon fonctionnement du compteur litigieux et que c'est le plaignant qui a demandé le contrôle technique, le prix des prestations relatives audit contrôle est à charge du plaignant. Ce dernier est donc redevable de la facture n° 71XXXXXXXXXX.

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 l'ensemble des éléments disponibles attestent du bon fonctionnement du compteur MA 02XXXXXXXX et que dès lors le plaignant est bien redevable des factures n° 70XXXXXXXXXX, n° 70ZZZZZZZZZZ et n° 71XXXXXXXXXX.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Directrice FF
Membre du Service des litiges