

Service des Litiges

Décision R2024-163

X/ Vivaqua

Objet de la plainte

Madame 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

La plaignante occupait au moment des faits un logement situé rue ABC 123 à Bruxelles (ciaprès, « *le logement* »). Logement qu'elle occupait depuis 2017.

Le 2 juin 2021, en raison du déménagement de la plaignante Vivaqua émet une facture de clôture n° 02XXXXXXXXXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») portant sur la consommation d'eau de la période courant du 13/10/2020 au 30/06/2021. À la réception de cette facture la plaignante, estimant le montant à payer trop important, prend contact avec Vivaqua.

Le 23 août 2021, à la suite d'échange avec Vivaqua la plaignante demande l'application du tarif fuite et transmet à Vivaqua une facture attestant selon elle qu'une fuite a bien été détectée dans son ancien logement et a été réparée. Le document mentionne une « *perte d'eau importante au niveau des WC* ».

Le 25 août 2021, Vivaqua informe la plaignante qu'elle ne peut bénéficier du tarif fuite car la consommation pour la période couverte par la facture litigieuse ne dépasse pas deux fois la consommation habituelle. S'en suit une série d'échanges par mail dans lesquels la plaignante demande à Vivaqua de revoir sa position.

Ces échanges se terminent le 11 janvier 2022.

Le 4 mai 2024, à la suite d'un rappel de Vivaqua lui demandant de payer la facture litigieuse, la plaignante dépose plainte auprès du service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante estime que la consommation établie dans la facture litigieuse est anormalement élevée car le nombre d'habitants du logement était de deux personnes lors de la période couverte par la facture litigieuse, alors qu'il était de quatre personnes antérieurement.

La plaignante estime également avoir donné la preuve qu'il y avait bien une fuite en transmettant à Vivaqua une facture de travaux de plomberie mentionnant une fuite au niveau des WC.

La plaignante ne conteste pas l'exactitude des index relevés par Vivaqua.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère que la consommation relevée pour la période faisant l'objet de la facture ne dépasse pas le double de la consommation habituelle estimée sur base de la moyenne des consommations journalières sur les deux périodes de facturation précédentes conformément à ce que prévoient les articles 90 et 100 des conditions générales de vente eau.

Vivaqua maintient donc sa position selon laquelle la plaignante n'a pas droit au 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

1. Quant à la diminution du nombre d'occupant

L'argument de la plaignante selon lequel il faudrait, pour évaluer le caractère habituel de la consommation, tenir compte de la diminution du nombre d'occupants n'est pas recevable.

En effet, les conditions générales de vente eau ne prévoient aucun régime spécifique en cas de variation dans le nombre d'habitants d'un logement. C'est donc le régime général prévu aux articles 90 et 100 des conditions générales de vente eau qui est applicable.

2. Quant à la consommation lors de la période litigieuse

Il convient donc d'évaluer si la consommation lors de la période couverte par la facture litigieuse dépasse le double de la consommation habituelle de la plaignante.

L'article 100.1 des conditions générales de vente eau prévoit :

« 1. 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. [...] » (nous soulignons)

Il ressort de cet article que la consommation habituelle est la consommation estimée conformément aux prescriptions de l'article 90 des conditions générales de vente eau.

En l'espèce, vu que qu'il est question d'un logement munis d'un compteur individuel que la plaignante occupait depuis plus de 2 ans au 30 juin 2021 et que Vivaqua confirme que les deux factures annuelles précédentes sont bien basées sur des index relevés, il convient d'appliquer la procédure prévue à l'article 90.1.1.1 des conditions générales de vente eau :

« 1.1. Dans le cas d'un logement avec un compteur individuel avec ou sans personnes domiciliée :

1.1.1. Si les deux dernières factures de décompte annuel ont été effectuées sur la base d'un index relevé par VIVAQUA ou par l'usager et si l'usager occupe le bien depuis au moins 2 ans : la consommation journalière estimée correspond à la moyenne des consommations journalières sur les 2 périodes de facturation précédentes. »

Il faut donc évaluer si la consommation moyenne journalière sur la période couverte par la facture litigieuse ne dépasse pas le double de la moyenne des consommation journalières sur les deux périodes de facturation précédentes.

Dans la mesure où la plaignante ne conteste pas l'index relevé par Vivaqua mais souhaite simplement que le tarif fuite lui soit appliqué cette évaluation peut se faire en utilisant les relevés d'index communiqués par Vivaqua dans le cadre de la procédure ouverte devant le service des litiges. Ces index sont les suivants :

23/11/2017	372 m ³	moyenne de 440 litres/jour
31/10/2018	530 m ³	moyenne de 460 litres/jour
12/11/2019	712 m ³	moyenne de 480 litres/jour
15/10/2020	888 m ³	moyenne de 520 litres/jour
30/06/2021	998 m ³	moyenne de 420 litres/jour

Il ressort de ces index que la moyenne de consommation lors de la période courant du 13/10/2020 au 30/06/2021 n'est pas supérieure au double de la consommation habituelle, en réalité la consommation moyenne sur cette période est même inférieure aux moyennes des périodes précédentes.

Dès lors, conformément aux articles 90 et 100 des conditions générales de vente eau, la plaignante n'est pas éligible au tarif fuite pour la période couverte par la facture litigieuse.

3. Quant à l'existence d'une fuite

Dans la mesure où la consommation lors de la période couverte par la facture litigieuse ne dépasse le double de la consommation habituelle de la plaignante, il n'y a pas lieu de se prononcer sur l'existence d'une fuite lors de cette même période.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Vivaqua recevable mais non fondée :

- Non fondée en ce sens que dans la mesure où la consommation mesurée lors de la période couverte par la facture litigieuse ne dépasse le double de la consommation habituelle, la plaignante n'est pas éligible au tarif fuite et qu'elle est dès lors redevable de la facture n° 02XXXXXXXXXX.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Directrice FF
Membre du Service des litiges