

Service des Litiges

Décision R2024-198

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 81, 86, 90 et 92 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 une contestation relative à la facture n° 70XXXXXXXXXX (ci-après, « *la facture litigieuse* »). Cette facture porte sur une période de consommation comprise entre le 1er novembre 2023 et le 8 avril 2024.

La plaignante est propriétaire d'un logement situé Chaussée ABC 123 à Bruxelles (ciaprès, « *le logement* »), pour lequel elle est enregistrée comme usagère chez Vivaqua.

Le 17 octobre 2020, l'index du compteur du logement est relevé par un agent de Vivaqua.

Entre le 17 octobre 2020 et le 9 avril 2024, Vivaqua n'a pas accès au compteur et, malgré des demandes écrites de Vivaqua, la plaignante ne transmet pas d'index. Les factures annuelles émises entre ces deux dates se basent donc sur des index estimés.

En janvier 2022, le logement est mis en location et le nombre d'occupant passe de ce fait de 3 à 5. La plaignante n'informe pas Vivaqua de ce changement et reste donc enregistrée comme usagère chez Vivaqua.

Le 9 avril 2024, a lieu le remplacement du compteur alimentant le logement. Dans le cadre de ce remplacement un relevé d'index est établi par l'agent de Vivaqua chargé du remplacement, le bon de travail attestant de ce relevé n'est toutefois signé que par l'agent (bien qu'il dispose d'un emplacement spécifiquement destiné à recueillir la signature de l'abonné). La plaignante n'étant pas présente sur les lieux lors du remplacement, l'agent de Vivaqua a également laissé sur le compteur une étiquette sur laquelle sont inscrits les index relevés sur l'ancien et le nouveau compteur.

Le 12 avril 2024, la facture litigieuse est émise par Vivaqua.

Le 7 juin 2024, la plaignante introduit une plainte auprès de Vivaqua dans laquelle elle conteste la facture litigieuse au motif que la consommation relevée lui semble anormalement élevée.

Le 13 juin 2024, Vivaqua répond à la plainte de la plaignante en expliquant que selon eux la consommation n'est pas anormalement élevée. Dans sa réponse Vivaqua justifie sa position par le fait que cela faisait depuis le 16 octobre 2020 que, malgré des demandes répétées, Vivaqua n'avait pas eu accès au compteur et que la plaignante n'avait pas communiqué d'index. Les factures précédentes

étaient donc basées sur des estimations de consommation. La facture litigieuse doit donc être considérée comme une facture de rectification pour l'ensemble de la consommation de la période allant du 16 octobre 2020 au 8 avril 2024. La consommation facturée est donc correcte selon Vivaqua.

Le 17 juin 2024, la plaignante introduit sa plainte auprès du service des litiges.

Position de la plaignante

D'une part, la plaignante considère que Vivaqua n'a pas respecté la procédure de remplacement des compteurs prévue à l'article 81.2 des conditions générales de vente eau en ne la prévenant pas à l'avance du passage de l'agent chargé du remplacement des compteurs.

D'autre part, la plaignante considère la consommation faisant l'objet de la facture litigieuse comme anormalement élevée. Elle considère que l'agent de Vivaqua ayant effectué le relevé d'index a dû commettre une erreur et qu'en conséquence il appartient à Vivaqua de prouver l'exactitude de l'index relevé. Elle considère que cette preuve doit être apportée par le biais d'une photographie du compteur remplacé.

La plaignante reconnaît avoir commis une erreur en ne communiquant pas les index en 2021, 2022 et 2023 malgré les demandes de Vivaqua mais conteste que la consommation même étalée sur la période allant du 17 octobre 2020 au 08 avril 2024 soit normale.

Elle invoque également un changement dans le nombre d'occupants du logement (passés de 3 à 5 en janvier 2022). Selon elle, en raison de ce changement il ne serait pas pertinent de comparer la consommation étalée sur la période allant du 17 octobre 2020 au 08 avril 2024 avec la consommation postérieure au remplacement du compteur, comme le fait Vivaqua, pour soutenir que la consommation servant de base à la facture litigieuse serait normale.

La plaignante conteste donc la facture litigieuse et demande qu'elle soit annulée et remplacée par une nouvelle facture basée sur une consommation estimée conformément à ce que prévoit l'article 90 des conditions générales de vente eau.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère que l'index sur lequel se base la facture litigieuse est exact et qu'il n'y a donc pas lieu d'annuler ladite facture. Vivaqua appuie sa position sur plusieurs arguments.

D'abord, Vivaqua soulève le fait que le bon de travail établi par l'agent lors du remplacement du compteur mentionne le même index que le carton laissé par le même agent sur le compteur. La concordance entre ces deux documents diminue la probabilité d'une erreur commise par l'agent lors du relevé.

Ensuite, Vivaqua rappelle qu'entre le 17 octobre 2020 et le 8 avril 2024 aucun index réel n'avait été relevé par Vivaqua ou transmis par la plaignante malgré des demandes répétées de leur part en ce sens. Dès lors, les index utilisés pour les facturations effectuées au cours de cette période étaient des estimations et il faut donc considérer que la consommation servant de base à la facture litigieuse n'a

pas entièrement eu lieu lors de la période couverte par cette facture mais inclus un rattrapage dû à une sous-estimation de la consommation des années précédentes.

En effet, en calculant la consommation moyenne pour la période comprise entre le 17 octobre 2020 et le 8 avril 2024 sur base des index relevés à ces dates Vivaqua obtient une consommation moyenne de 0.29m³/jour ce qui n'est pas anormalement élevé vu l'occupation du logement, la consommation moyenne en en Région Bruxelles-Capitale pour un ménage de trois personnes comme en l'espèce étant de 0,288 m³/jour.

Vivaqua indique, qu'en revanche, les consommations estimées ayant servi de base aux factures des années précédentes (0,17 m³/jour) sont, quant à elles, significativement inférieures à cette moyenne.

Par ailleurs, selon Vivaqua un autre élément prouvant le caractère normal de la consommation facturée est la comparaison de celle-ci avec la consommation moyenne postérieure au remplacement du compteur. Les relevés d'index effectués par la plaignante elle-même attestent d'une consommation journalière moyenne de 0,32 m³/jour entre le 9 avril 2024 et le 5 septembre 2024 ainsi que d'une consommation journalière moyenne de 0,37 m³/jour entre le 6 septembre 2024 et le 11 octobre 2024. Ces valeurs sont très proches de la consommation moyenne de 0,29 m³/jour pour la période allant du 16 octobre 2020 au 8 avril 2024, obtenue en se fiant à l'index relevé par l'agent de Vivaqua

Enfin, Vivaqua note que si l'absence de preuve définitive ou de relevé contradictoire peut être regrettée la situation aurait pu être évitée si la plaignante avait communiqué ses index entre le 16 octobre 2020 et le 8 avril 2024.

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 81, 86, 90 et 92 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur le respect par Vivaqua de la procédure de remplacement des compteurs

L'article 81.2 des Conditions générales de vente eau qui encadre la procédure de vérification des compteurs d'eau prévoit ceci :

« 2. Lorsque VIVAQUA décide de remplacer des compteurs, elle en informe par écrit l'abonné/usager au moins un mois avant son passage par tout moyen à sa disposition (par exemple via la facture). [...] »

Il ressort de cette disposition que Vivaqua est tenu d'informer au moins un mois à l'avance l'utilisateur du passage de l'agent chargé de remplacer le compteur.

Dans le cas d'espèce Vivaqua n'apporte pas la preuve que cette communication a eu lieu, il y a donc lieu de considérer que Vivaqua n'a pas respecté la procédure de remplacement de compteur telle que prévue à l'article 81.2 des conditions générales de vente eau.

2. Sur la fiabilité de l'index relevé

L'article 90.1 des conditions générales de vente eau dispose que :

« 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 : [...] » (nous soulignons)

Le recours à une estimation de la consommation, comme le demande la plaignante, nécessite donc qu'une condition parmi trois soit remplie. Dans le cas d'espèce, il n'est ni question d'une situation où la consommation n'a pas été enregistrée ni d'une situation où Vivaqua n'a pas pu accéder au compteur et où l'utilisateur n'a pas communiqué son index. Dès lors, il convient d'évaluer la fiabilité de l'index relevé par Vivaqua.

a. Sur l'exactitude de l'index

Tout d'abord, il convient de se pencher sur la question de l'exactitude de l'index relevé. En effet, si l'index relevé sur un compteur non dysfonctionnel est exact il est par définition fiable. Aucune partie n'invoquant ni ne démontrant le caractère dysfonctionnel du compteur, il y a lieu de le considérer comme fonctionnel.

Les conditions générales de vente eau ne prévoient rien en ce qui concerne la charge de la preuve de l'inexactitude de l'index. Il paraît donc raisonnable de considérer que, comme dans le droit commun, c'est à celui qui conteste l'index d'apporter la preuve de ce qu'il avance.

Néanmoins, il faut noter que le cas d'espèce est particulier. En effet, si dans le cadre d'une contestation classique l'usager a tout loisir de consulter le compteur lorsqu'il reçoit sa facture et d'apporter la preuve de l'erreur effectuée lors du relevé, par le biais, par exemple, de photographies, cette possibilité n'existe pas dans le cas où le compteur a été changé. Dans ces circonstances il serait déraisonnable de faire peser la charge de la preuve sur la seule plaignante, tout au plus peut on lui demander d'apporter des indices raisonnables pointant vers une inexactitude de l'index relevé.

Dans le cas d'espèce, les documents apportés par Vivaqua ne suffisent pas à eux seuls à prouver que l'index est exact. En effet, ni le bon de travail, ni le carton laissé sur le compteur ne sont contresignés par une autre personne que l'agent ayant effectué le relevé. Or, étant donné que le litige porte sur le fait qu'un agent ait ou non commis une erreur dans le cadre d'un relevé un document uniquement signé par ce même agent ne peut pas constituer à lui seul une preuve que l'indice relevé est bien exact.

De même, si la concordance entre les index notés sur les deux documents diminue la probabilité d'une erreur, elle ne permet pas de l'exclure définitivement. En effet, on ne peut exclure que l'index noté sur l'un des documents ait été copié sur celui inscrit sur l'autre, ils ne peuvent donc pas être considérés comme deux documents indépendants l'un de l'autre.

L'exactitude de l'index n'est donc pas définitivement démontrée, pour autant cela ne suffit pas à le considérer automatiquement comme non fiable. Il convient donc d'évaluer si la consommation sur la période couverte par l'index contesté présente un caractère anormal.

b. Sur le caractère anormal de la consommation

Tout d'abord, les factures des années précédentes ne peuvent servir de point de départ pour déterminer la consommation normale de la plaignante. En effet, ces factures se basent sur des consommations très probablement sous-estimées dans la mesure où elles sont significativement inférieures à la consommation moyenne d'un ménage de trois personnes comme en l'espèce. Leur caractère sous-estimé est rendu d'autant plus probable par le fait que, selon la plaignante elle-même, en janvier 2022, le nombre d'occupants du logement est passé de trois à cinq, ce qui s'est très probablement traduit par une augmentation de la consommation réelle alors que la consommation estimée servant à établir les factures est restée identique avant et après cette date.

Il convient également de remarquer que le fait que ces factures aient été basées sur des consommations estimées relève de la responsabilité de la plaignante, ce qu'elle admet d'ailleurs dans ses échanges avec le service des litiges, dans la mesure où Vivaqua, ne pouvant pas accéder au compteur lui a plusieurs fois demandé de relever elle-même les index et de les communiquer au moyen

d'un formulaire transmis spécialement à cet effet. Vivaqua s'est donc conformé à la procédure établie par l'article 86 des conditions générales de vente eau qui prévoit :

« 2. [...] A défaut de pouvoir accéder au compteur, VIVAQUA laisse un avis de passage en demandant que l'index du compteur lui soit communiqué par l'abonné/usager lui-même selon les modalités qu'elle fixe. [...]

3. L'année où VIVAQUA ne procède pas au relevé physique des compteurs en application du point 2, l'abonné/usager est invité par un courrier de VIVAQUA à transmettre l'index du ou des compteur(s). Il communique à VIVAQUA cet ou ces index(s), dans le délai et suivant les modalités fixées dans ce courrier (via le site internet de VIVAQUA, par téléphone ou par courrier, au choix de l'abonné/usager).

4. VIVAQUA contrôle l'index communiqué par l'abonné/usager (mais il ne s'agit pas d'un processus interne de validation) et, par dérogation aux points 2 et 3, la consommation est déterminée sur la base d'une estimation réalisée par VIVAQUA conformément aux critères fixés à l'Article 90 dans les cas suivants :

4.1. A défaut de communication d'index par l'abonné/usager dans le délai et selon les modalités fixées par VIVAQUA ;

[...] »

Un autre point essentiel qu'il convient de trancher préalablement à l'examen concret du caractère normal ou anormal de la consommation tient à la période de consommation qui doit être évaluée. Ce point fait fortement dissensus entre les parties. La plaignante estime qu'il faut considérer que l'ensemble de la consommation a eu lieu sur la période comprise entre le 1er novembre 2023 et le 8 avril 2024 puisque c'est la période couverte par la facture litigieuse. Vivaqua estime au contraire, qu'en réalité l'importance de la consommation reprise sur la facture litigieuse résulte d'un effet de rattrapage après des années de sous-estimation de la consommation. Dès lors, Vivaqua considère qu'en réalité la consommation s'est étalée entre le 17 octobre 2020 et le 8 avril 2024 et donc qu'il faut évaluer la consommation moyenne sur l'ensemble de cette période.

Au vu des éléments du dossier, et en particulier de la faiblesse des consommations estimées lors des périodes de facturation précédentes, il est raisonnable de considérer que la consommation servant de base à la facture litigieuse est bien en grande partie le fruit d'un rattrapage faisant suite à plusieurs années de sous-estimation d'index. Il convient donc d'examiner la consommation journalière moyenne pour la période allant du 17 octobre 2020 au 8 avril 2024 calculée sur base des index relevés à ces deux dates afin de voir si elle présente un caractère anormal.

En l'occurrence, cette consommation moyenne s'établit à 0.29m³/jour, ce qui n'est pas anormal comparé à la moyenne journalière en Région Bruxelles-Capitale qui s'établit à 0.288 m³/jour pour un ménage de trois personnes. Cette consommation paraît d'autant moins anormalement élevée qu'en janvier 2022, le nombre d'occupants du logement est passé de trois à cinq ce qui a pu se traduire par une augmentation de la consommation.

Cette consommation moyenne est également située dans les mêmes ordres de grandeurs que celles qui découlent de l'index de départ (non contesté) du compteur placé le 8 avril 2024 et des index relevés par la plaignante elle-même les 5 septembre 2024 et 11 octobre 2024. Ces index sont les suivants :

Date de relevé	Index	Type de relevé	Moyenne
17/10/2020	9387 m ³	Releveur Vivaqua	
8/04/2024	9752 m ³	Releveur Vivaqua	0,29 m ³ /jour
9/04/2024 (nouveau compteur)	1432 m ³	Releveur Vivaqua	
5/09/2024	1480 m ³	Plaignante	0,32 m ³ /jour
11/10/2024	1493 m ³	Plaignante	0,37 m ³ /jour

L'argument de la plaignante selon lequel les moyennes postérieures au remplacement du compteur ne peuvent pas s'appliquer car il y a eu une augmentation du nombre d'occupant en janvier 2022 n'est pas recevable. En effet, ce changement est intervenu bien avant le remplacement du compteur et le logement était déjà occupé par 5 personnes lors d'une partie significative de la période courant du 17 octobre 2020 au 8 avril 2024. De plus, on constate que la consommation moyenne journalière sur cette période est légèrement inférieure à celle des périodes postérieures au remplacement du compteur ce qui correspond à ce qu'on est en droit d'attendre en pareilles circonstances.

Le recours à la comparaison avec les périodes postérieures au relevé est d'autant plus pertinent qu'il s'agit précisément de la méthode prévue aux articles 90.1.2 des conditions générales de vente eau pour estimer la consommation d'un usager lorsque, comme en l'espèce, les deux dernières factures annuelles n'ont pas été établies sur la base d'un index relevé par Vivaqua ou communiqué par l'utilisateur :

« 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 :

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

[...]

1.1.2. Si les deux dernières factures de décompte annuel n'ont pas été effectuées sur la base d'un index relevé par VIVAQUA ou par l'utilisateur ou si l'utilisateur n'occupe pas le bien depuis au moins 2 ans: la consommation journalière estimée correspond à la consommation journalière postérieure à la régularisation de l'événement suscitant une correction de facture (ex. fuite ou

compteur défectueux) relevée deux fois par l'utilisateur sur une période de quinze jours minimum, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même. »

Dès lors que les consommations ultérieures peuvent servir à estimer une consommation, il n'y a aucune raison de considérer qu'elles ne peuvent servir de point de comparaison pour évaluer si une consommation est anormalement élevée.

La plaignante n'apporte donc aucun élément tendant à démontrer que la consommation calculée sur base de l'index litigieux est anormalement élevée. Vivaqua au contraire apporte des éléments solides tendant à indiquer que cette consommation correspond à une consommation normale.

Il ressort de ces éléments que l'index servant de base à la facture litigieuse est fiable.

3. Sur la période de rectification

Il ressort des éléments transmis par les parties dans ce dossier que la facture litigieuse doit être considérée comme opérant une rectification après plusieurs années d'index estimés. La période sur laquelle s'opère cette rectification va du 17 octobre 2020 au 8 novembre 2024.

Les règles relatives à la période de rectification des données de comptage sont prévues à l'article 92.2 des conditions générales de vente eau.

« 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 n1) précédant le dernier relevé physique de compteur ou la dernière estimation d'index (index n). » (nous soulignons)

Dans le cas d'espèce la rectification opérée par la facture litigieuse porte sur une période supérieure à deux ans.

Toutefois, le fait que la plaignante ait, pendant près de quatre années, refusé de communiquer son index à Vivaqua malgré les demandes qui lui étaient faites est assimilable à de la mauvaise foi. La limitation à deux ans n'est donc pas applicable dans le cas d'espèce.

En l'absence de période de rectification maximale prévue par l'article 92 en cas de mauvaise foi, il y a lieu d'appliquer le droit commun pour la déterminer, en l'occurrence le délai de prescription prévu à l'article 2277 du Code Civil.

« [...] Les créances pour la fourniture de biens et de services via des réseaux de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité ou la fourniture de services de communications électroniques ou de services de radiotransmission ou de radio- et télédiffusion via des réseaux de communications électroniques se prescrivent par cinq ans. » (nous soulignons)

En l'espèce, la rectification porte sur une période inférieure au maximum de cinq ans, il n'y a donc pas lieu de réduire la période facturée.

4. Sur les tarifs applicables

La facture litigieuse facture l'ensemble de la consommation comme si elle avait eu lieu entre le 1^{er} novembre 2023 et le 8 novembre 2024. Les tarifs appliqués sont donc exclusivement ceux des années 2023 et 2024.

Or, la facture litigieuse étant une facture rectificatrice, il convient de considérer que la consommation facturée a eu lieu, au moins en partie, depuis la date du dernier relevé d'index, soit le 17 octobre 2020.

Il convient donc que Vivaqua répartisse la consommation facturée sur la période allant du 17 octobre 2020 au 8 novembre 2024, en tenant compte de la consommation déjà facturée sur base des index estimés et applique en conséquence à chaque tranche annuelle de consommation le tarif de l'année correspondante.

PAR CES MOTIFS

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

Fondée en ce que :

- Vivaqua n'a pas respecté la procédure de remplacement des compteurs prévue à l'article 81.2 des Conditions générales de vente eau en ne prévenant pas la plaignante à l'avance du passage de l'agent chargé du remplacement du compteur.
- Vivaqua n'a pas tenu compte du caractère rectificatif de la facture litigieuse et a donc incorrectement réparti la consommation facturée sur la période comprise entre 1^{er} novembre 2023 et le 8 novembre 2024 alors qu'il convenait de la répartir sur la période comprise entre 17 octobre 2020 et le 8 novembre 2024.

Non fondée en ce que :

- L'index servant de base à la facture n° 70XXXXXXXXXX doit être considéré comme fiable.

Dès lors, Vivaqua doit annuler la facture litigieuse et la remplacer par une nouvelle qui répartisse la consommation facturée sur la période allant du 17 octobre 2020 au 8 novembre 2024 et modifie les montants facturés en conséquence.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges