

Service des Litiges

Décision R2024-222

X / Vivaqua

Objet de la plainte

X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par VIVAQUA des articles 27.2 et 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 présente plainte concerne la contestation de deux factures. D'abord, une facture n° 10XXXXXXXXXX (ci-après, « *la première facture litigieuse* ») émise par Vivaqua en date du 5 octobre 2020 et portant sur une période de consommation courant du 16 avril 2018 au 15 avril 2019. Ensuite une facture n° 10ZZZZZZZZZ (ci-après, « *la seconde facture litigieuse* ») émise par Vivaqua en date du 29 janvier 2021 et portant sur une période de consommation allant du 15 avril 2019 au 1^{er} janvier 2020.

La plaignante occupait jusqu'au 1^{er} janvier 2020 un logement situé rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *le logement* »).

Le 1^{er} janvier 2020 la plaignante quitte le logement.

Le 5 octobre 2020 Vivaqua émet la première facture litigieuse.

Le 27 novembre 2020 Vivaqua envoie un rappel de paiement à la plaignante concernant la première facture litigieuse.

Le 10 décembre 2020, à la suite d'une alerte du nouveau locataire du logement un agent de Vivaqua se rend au logement et constate que le compteur tourne en continu en raison de la présence d'une fuite qu'il décrit comme suit dans son rapport : « *forte fuite wc avec des fortes traces de calcaire dans le vase !* » (il souligne). Une photo du wc en question corroborant cette description est jointe au rapport. Il note également le changement de locataire dont Vivaqua n'avait alors pas connaissance. À la suite de cette visite le tarif fuite est accordé au nouveau locataire.

Le 21 décembre 2020 Vivaqua envoie un rappel de paiement à la plaignante concernant la première facture litigieuse.

Le 7 janvier 2021, à la suite d'un retard imputable à la propriétaire du logement Vivaqua reçoit le formulaire de déménagement daté du 1^{er} janvier 2020.

Le 29 janvier 2021, Vivaqua émet la seconde facture litigieuse qui est une facture de clôture et donc est basée sur l'index inscrit dans le formulaire de déménagement.

Le 10 février 2021, la plaignante conteste par mail les deux factures litigieuses. Ce mail donne lieu à quelques échanges qui s'achèvent sans qu'aucune issue n'ait été trouvée.

Le 3 mars 2021, le 17 mai 2021 et le 14 juin 2024, Vivaqua envoie à la plaignante trois rappels successifs de paiement concernant les deux factures litigieuses.

Le 26 juin 2024, à la suite de la réception du rappel de paiement du 14 juin 2024, la plaignante introduit une plainte auprès de Vivaqua au moyen du formulaire. Cette plainte sera déclarée irrecevable par Vivaqua au motif que la plaignante n'a pas respecté le délai de 12 mois prévu dans les conditions générales de vente eau pour porter plainte.

Le 11 juillet 2024, la plaignante porte plainte auprès du service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante considère que la fuite ayant été établie, elle doit bénéficier du tarif fuite prévu à l'article 100 des conditions générales de vente eau pour la période couverte par les deux factures litigieuses. Elle soutient que sa mention de l'existence d'une fuite dans son mail du 10 février 2021 vaut réclamation du tarif fuite, ce d'autant plus que l'existence de la fuite était déjà connue de Vivaqua à l'époque.

La plaignante considère que la fuite résultant du mauvais entretien du logement imputable à son propriétaire, ce dernier doit être solidairement tenu au paiement des deux factures litigieuses en vertu de l'article 27.2.3 des conditions générales de vente eau.

La plaignante réclame donc que le tarif fuite lui soit accordé pour la périodes couvertes par les deux factures litigieuses et que celles-ci soient recalculées en conséquence. Elle réclame également que la propriétaire du logement soit tenue solidairement au paiement de ces factures.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère qu'avant le dépôt de sa plainte auprès du service des litiges, la plaignante n'avait jamais réclamé l'application du tarif fuite et qu'en conséquence le délai maximal de 12 mois à dater de l'émission de la facture prévu à l'article 100 des conditions générales de vente eau est largement dépassé.

Selon Vivaqua, la mention d'une fuite par la plaignante dans son mail du 10 février 2021 ne visait pas à demander l'application du tarif fuite mais à faire porter la charge des factures à la propriétaire.

Il n'y a donc d'après Vivaqua pas lieu d'accorder le tarif fuite à la plaignante.

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 27.2 et 100 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur l'application du tarif fuite

L'article 100.1 des conditions générales de vente eau encadre l'application du tarif fuite :

« 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. La présente disposition ne s'applique pas si la consommation habituelle double ou quadruple suite à un index réel (communiqué par l'utilisateur ou relevé par VIVAQUA) après plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé. [...]

» (nous soulignons)

Il ressort de cet article que quatre conditions cumulatives doivent être réunies pour que le tarif fuite puisse s'appliquer. Une fuite doit exister, une réduction du montant de sa facture doit être demandée par l'utilisateur/abonné dans les douze mois de l'émission de la facture, la consommation doit dépasser le

double de la consommation habituelle et enfin le doublement ne doit pas se produire lors du relevé d'un index réel qui fait suite à plusieurs années d'index estimés.

Il convient donc d'évaluer si l'ensemble de ces conditions sont remplies dans le cas d'espèce.

Tout d'abord, la présence d'une fuite. Celle-ci est attestée par le rapport de l'agent de Vivaqua du 10 décembre 2020, au vu des fortes traces de calcaires présentes dans la cuvette et du fait que dans son mail du 10 février 2021 mentionne l'existence probable d'une fuite il est raisonnable de considérer que ladite fuite existait déjà lorsque la plaignante était locataire du logement. Cette condition est donc remplie.

Ensuite, la réclamation d'une réduction du montant de la facture effectuée dans les 12 mois de l'émission de celle-ci. En l'occurrence, la contestation des deux factures litigieuses a lieu le 10 février 2021, le délai de 12 mois est donc respecté pour les deux factures puisque la plus ancienne a été émise le 5 octobre 2020 soit 4 mois auparavant. Pour autant toute contestation d'une facture n'implique pas nécessairement une demande de réduction du montant de celle-ci. Il convient donc d'évaluer si en l'espèce la contestation de la facture envoyée par la plaignante à Vivaqua peut être assimilée à une demande de réduction de sa facture.

À titre préliminaire remarquons que l'article 100 des conditions générales de vente eau n'exige pas que le tarif fuite soit spécifiquement demandé mais simplement que l'utilisateur demande une réduction du montant de sa facture annuelle.

Force est de constater que, conformément à ce qu'avance Vivaqua, la plaignante ne formule pas explicitement dans sa contestation de demande de réduction du montant de sa facture, ni *a fortiori* de demande d'application du tarif fuite.

Toutefois, la plaignante y fait référence à la présence d'une fuite. Elle évoque aussi, à plusieurs reprises, le caractère anormalement élevé de la consommation qui lui est facturée, ainsi que le montant anormal de sa facture et demande une régularisation de sa situation. Ces éléments laissent peu de doutes quant à l'intention de la plaignante d'obtenir, par le biais de sa contestation, une réévaluation du montant de sa facture.

De plus, au moment où la plaignante introduit sa contestation, Vivaqua a connaissance de l'existence de la fuite, puisque celle-ci a été constatée par un agent de Vivaqua, réparée et que le nouveau locataire a bénéficié du tarif fuite. Or, Vivaqua est un acteur chargé d'une mission de service public qui doit donc agir dans l'intérêt des usagers comme le rappelle l'article 3 des conditions générales de vente eau :

« Article 3. Missions de service public et obligations en application des conditions générales

1. VIVAQUA exécute les missions et obligations qui lui incombent par et en vertu de la législation applicable afin d'assurer, d'une part, la production et les activités d'approvisionnement en eau potable au profit de l'utilisateur et, d'autre part, la collecte communale des eaux résiduaires urbaines au moyen d'infrastructures du réseau d'égouttage et ce, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité des réseaux. VIVAQUA exécute aussi les obligations auxquelles elle s'engage dans les présentes conditions générales.

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. » (nous soulignons)*

Au vu des éléments du dossier et de la mission de service public que Vivaqua, l'interprétation de la deuxième condition de l'article 100 des conditions générales de vente eau faite par Vivaqua paraît déraisonnablement restrictive et il convient de considérer que la plaignante formulait bien par sa contestation une demande de réduction du montant de sa facture annuelle.

Il y a donc lieu de considérer que, dans le cas d'espèce, la deuxième condition de l'article 100 des conditions générales de vente eau est rencontrée.

Le critère du doublement de la consommation habituelle nécessite de commencer par évaluer ce qu'est la consommation habituelle de la plaignante, l'article 100 des conditions générales de vente eau spécifie que c'est la méthode d'estimation prévue à l'article 90 de ces mêmes conditions générales qui doit être utilisée. Celui-ci prévoit :

« 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'utilisateur et si l'utilisateur 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.

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. »

Les données de comptage servant de base à la facturation depuis l'installation du compteur ont été transmises par Vivaqua et s'établissent comme suit.

Date	Type de relevé	Index (m ³)	Consommation moyenne (m ³ /jour)
23/11/2017	Relevé Vivaqua	0	
30/11/2017	Relevé Vivaqua	2	0,28
16/04/2018	Relevé Vivaqua	45	0,31

15/04/2019	Calculé	159	0,31 (sert de base à la première facture litigieuse)
15/04/2019	Calculé (suite à la réception du document de déménagement)	262	0,59
01/01/2020	Relevé contradictoire	498	0,90

Le premier point à noter est que la plaignante réclame l'application du tarif fuite sur l'ensemble de la période couverte par les deux factures, de plus l'index faisant la séparation entre ces deux factures est un index estimé qui a d'ailleurs été recalculé lors de l'émission de la deuxième facture litigieuse. Dès lors, afin de refléter au mieux la réalité de la demande de la plaignante et de se baser sur des index réels le Service va considérer les périodes couvertes par les deux factures comme une unique période de consommation et évaluer si la consommation moyenne au cours de cette période dépasse le double de la consommation habituelle. Cette consommation moyenne s'établit à 0,72 m³/jour.

Étant donné que le Service ne dispose pas de deux factures de décompte annuelles effectuées sur base d'un index relevé, vu que le compteur individuel a été installé le 23 novembre 2017, il y aurait normalement lieu de faire application du point 1.1.2 de l'article 90. Toutefois celui-ci n'est pas davantage pertinent puisque la fin de la période de consommation contestée coïncide avec le départ de la plaignante de l'appartement et qu'il n'est donc pas possible de mesurer sa consommation postérieure à la réparation de la fuite (elle-même postérieure au départ de la plaignante). C'est l'article 90.1.4.1 des conditions générales de vente qui prévoit ce qu'il convient de faire en ce cas :

« 1.4. Lorsqu'il est prévu de tenir compte de la consommation postérieure mais que celle-ci n'est pas pertinente en raison d'un changement d'occupation déjà effectif :

1.4.1. En cas de logement avec une ou plusieurs personnes domiciliées : la consommation journalière estimée correspond à la consommation journalière moyenne (moyenne régionale), à savoir 95 litres par jour, multipliée par le nombre de personnes domiciliées. »

Il faut donc considérer que la consommation moyenne de la plaignante était de 95 litres/jour ce qui convertit en m³ donne 0.095 m³/jour. Il faut toutefois factoriser le fait que durant l'année 2018, la plaignante partageait le logement avec deux autres colocataires. En tenant compte de ce fait la consommation habituelle s'établit à 174 litres/jour soit 0,17m³/jour.

Si l'on compare la consommation moyenne de 0,72m³/jour avec la consommation habituelle de 0,17m³/jour, on constate bien un doublement et même un quadruplement de la consommation de la plaignante.

Enfin, le quatrième critère est rempli puisque l'augmentation ne fait pas suite à un index réel après plusieurs années d'index estimé. En effet, les index précédents les factures litigieuses étaient bien des index relevés, le fait qu'ils n'aient pas pu être utilisés pour évaluer la consommation habituelle de la plaignante est sans effet à cet égard.

L'article 100 des conditions générales de vente eau impose toutefois dans ses points 5 et 6 des conditions supplémentaires à remplir pour pouvoir bénéficier du tarif fuite.

L'article 100.5 des conditions générales de vente eau prévoit :

« 5. Afin de bénéficier de la réduction visée au présent article, le débiteur de la facture envoie une demande à VIVAQUA dans laquelle il fournit, dans un délai de deux mois au plus tard à compter de sa demande à défaut de quoi aucune réduction ne lui sera appliquée :

5.1. Une preuve de la réparation de la fuite, à savoir des photos de la situation avant et après la réparation de la fuite lorsque ces photos permettent d'identifier l'existence de la fuite et sa réparation ;

5.2. A défaut de pouvoir prendre des clichés probants, la facture relative à l'intervention d'un professionnel prouvant la réparation de la fuite;

5.3. A défaut, tout autre élément justifiant l'existence de la fuite et de sa réparation, telle qu'une attestation sur l'honneur de l'abonné/usager décrivant l'origine de la fuite et ce qu'il a entrepris pour y remédier, dont la force probante relève de l'appréciation de VIVAQUA. VIVAQUA se réserve dans tous les cas le droit de procéder à une vérification de l'index du compteur sur place. L'abonné/usager peut aussi demander à VIVAQUA de procéder à une inspection gratuite sur place. »

En l'occurrence, la plaignante n'a pas rempli cette condition, mais ayant quitté le logement, avant la réception des factures l'ayant alerté sur la surconsommation et donc avant la réparation de la fuite elle ne pouvait matériellement s'en acquitter. Il faut également prendre en compte la raison d'être de cette condition qui est de permettre à Vivaqua de s'assurer de la réparation de la fuite. Or, la réparation de cette fuite avait déjà été effectuée par le nouveau locataire à la date d'introduction de la contestation et le tarif fuite avait été accordé à ce même locataire. Il semble donc que l'objectif de la disposition à savoir s'assurer de la réparation de la fuite était bien remplis. Dès lors, au vu des circonstances, le fait que la plaignante n'ait pas pu transmettre elle-même les preuves de la réparation de la fuite ne semble pas être un élément suffisant pour la priver du droit à l'application du tarif fuite.

L'article 100.6 des conditions générales de vente eau prévoit :

« 6. VIVAQUA applique la réduction visée au présent article, dans un délai de quinze jours ouvrables à dater de la réception de la demande complète, à condition que :

6.1. Les parties de l'installation privée à l'origine de la fuite soient réparées ou éliminées.

6.2. Il n'y ait pas d'intention malveillante, de fraude ou de tromperie dans le chef de l'abonné/usager.

6.3. La fuite n'ait pas été causée ni liée à un non-respect des Prescriptions Techniques de BELGAQUA relatives aux installations privées, conformément à la norme NBN EN 1717 " Protection contre la pollution de l'eau potable dans les réseaux intérieurs et exigences générales des dispositifs de protection contre la pollution par retour ". »

Les conditions prévues à cet article sont rencontrées dans le cas d'espèce.

Dès lors, il convient d'appliquer le tarif fuite à la plaignante pour la période couverte par les deux factures litigieuses. À savoir, un tarif de 50% du tarif linéaire domestique pour la consommation comprise entre le double et le quadruple de la consommation habituelle et un tarif de 10% du tarif linéaire domestique pour la consommation supérieure au quadruple de la consommation habituelle. Ce conformément au prescrit des deuxième et troisième paragraphe de l'article 100 des conditions générales de vente eau.

« 2. Les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA qui dépassent de deux à quatre fois la consommation habituelle, visée au point 1, du débiteur de la facture sont facturés :

2.1. En cas d'application du tarif domestique linéaire (Article 98) : à 50% du même tarif,

2.2. En cas d'application du tarif non domestique (Article 99) : à 50% du même tarif.

3. Les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA qui dépassent plus de quatre fois la consommation habituelle, visée au point 1, du débiteur de la facture sont facturés :

3.1. En cas d'application du tarif domestique linéaire (Article 98) : à 10% du même tarif,

3.2. En cas d'application du tarif non domestique (Article 99) : à 10% du même tarif. »

2. Sur la solidarité de la propriétaire

L'article 27.2.3 des conditions générales de vente eau prévoit :

« 2. L'utilisateur est seul responsable du paiement des factures si les trois conditions cumulatives de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise sont respectées, à savoir : [...]

2.3. une forte surconsommation, définie comme étant une consommation supérieure de 50 % par rapport à la consommation de l'année antérieure, à même profil de composition de ménage et d'occupation du bien, ne soit pas consécutive à l'état des installations privées dont l'abonné a la charge, étant entendu qu'il n'appartient pas à VIVAQUA de statuer sur qui de l'abonné ou de l'utilisateur est responsable en ce qui concerne les installations privées. A défaut, l'abonné est tenu solidairement et indivisiblement avec l'utilisateur envers VIVAQUA du paiement de toute somme impayée par l'utilisateur, après que celui-ci a été mis en demeure. » (nous soulignons).

L'article 223 du code bruxellois du logement encadre les responsabilités respectives des bailleurs et locataires en ce qui concerne les réparations et entretiens.

« Art. 223. - Réparations et entretien

§ 1er. Le preneur est tenu des réparations locatives, à l'exception de celles qui sont occasionnées par la vétusté ou la force majeure, et des travaux de menu entretien.

Les réparations locatives et de menu entretien sont celles désignées comme telles par l'usage des lieux.

§ 2. Le bailleur est tenu de toutes les autres réparations qui peuvent devenir nécessaires.

§ 3. Le Gouvernement établit une liste non limitative des réparations et travaux d'entretien impérativement à charge du preneur ou impérativement à charge du bailleur. »

Il ressort de la liste établie par le Gouvernement bruxellois en vertu de cet article que l'entretien et la réparation de la chasse d'eau d'un WC ainsi que la détection des fuites relèvent de la responsabilité du locataire. Dès lors, il n'y a pas lieu de tenir la propriétaire de l'immeuble solidaire du paiement des factures litigieuses.

PAR CES MOTIFS

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

- Fondée, en ce que la plaignante peut bien bénéficier du tarif fuite pour la période couverte par les factures n° 10XXXXXXXXXX et n° 10ZZZZZZZZZZ.
- Non fondée, en ce que la propriétaire du logement ne peut être tenue solidairement au paiement des factures litigieuses.

Les factures n° 10XXXXXXXXXX et n° 10ZZZZZZZZZZ doivent donc être revues afin d'appliquer le tarif fuite à la consommation qu'elles facturent à la plaignante.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Directrice FF
Membre du Service des litiges