

Service des Litiges

Décision R2024-272

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 de l'article 90 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* »), couvrant une période de consommation allant du 16 novembre 2023 au 7 août 2024.

Le plaignant occupe seul un appartement situé Rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *le logement* »), depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2021. Ce logement est raccordé au réseau de Vivaqua par le biais d'un compteur individuel numéroté KE 02XXXXXXXX (ci-après, « *le compteur* »).

Le plaignant est représenté dans cette affaire par Mme Y.

Le 25 août 2024, à la suite de la réception de la facture litigieuse, le plaignant introduit une plainte auprès de Vivaqua estimant la consommation facturée trop élevée et que cela témoigne d'un dysfonctionnement du compteur.

Le 15 octobre 2024, le plaignant introduit sa plainte auprès du service des litiges.

Le 29 octobre 2024 un agent de Vivaqua vient contrôler le compteur en présence du plaignant et ne constate aucun dysfonctionnement.

Le 8 novembre 2024 mail au plaignant l'informant qu'il peut demander un contrôle par le service de métrologie, le plaignant n'y donnera pas suite.

Position du plaignant

Le plaignant considère que la consommation faisant l'objet de la facture litigieuse est trop importante pour correspondre à sa consommation réelle. Selon lui elle témoigne d'un dysfonctionnement de son compteur qui rend l'index servant de base à la facture litigieuse non fiable. Il estime donc que la facture litigieuse doit être annulée et remplacée par une nouvelle basée sur une estimation de sa consommation conformément à l'article 90 des conditions générales de vente eau.

Le plaignant invoque plusieurs éléments à l'appui de sa position.

Tout d'abord, le plaignant estime que les quantités consommées sont beaucoup trop importante pour une personne seule, il en veut pour preuve la consommation d'une voisine largement inférieure alors même qu'elle dispose d'un lave-linge, ce qui n'est pas le cas du plaignant.

Ensuite, le plaignant fait valoir que, lors d'une partie de la période couverte par la facture litigieuse, il était suivi pour des problèmes de santé dans un hôpital bruxellois ou il prenait ses douches et que dès lors sa consommation devrait être très faible.

Enfin, le plaignant signale que de son point de vue la défectuosité du compteur est antérieure à son entrée dans le logement.

#### Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère que si la consommation du plaignant est effectivement supérieure à la moyenne bruxelloise elle ne l'est pas dans une mesure qui la rendrait anormale.

Vivaqua considère également que la consommation du plaignant depuis son entrée dans le logement est restée stable et que, de ce fait, la consommation sur la période couverte par la facture litigieuse ne doit pas être considérée comme anormale.

Enfin, en ce qui concerne le caractère dysfonctionnel du compteur, Vivaqua considère, au vu du rapport établis par l'agent et du fait que le plaignant n'a pas demandé de contrôle auprès du service de métrologie, que le compteur doit être considéré comme fonctionnel.

Dès lors, Vivaqua considère que l'index servant de base à la facture litigieuse est exact et fiable est que dès lors il n'y a pas lieu d'annuler celle-ci.

#### 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 générale de vente eau.

La plainte a pour objet l'article 90 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

#### Examen du fond

Le plaignant réclame l'application de l'article 90 des conditions générales de vente eau, celui prévoit :

*« 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 : [...] »*

Le plaignant estime que l'index servant de base à la facture litigieuse n'est pas fiable car d'une part il témoignerait d'une consommation anormalement élevée et d'autre part le compteur serait dysfonctionnel.

#### 1. Sur le caractère anormal de la consommation

Le premier élément invoqué par le plaignant à l'appui de sa position est le caractère supposément anormal de la consommation faisant l'objet de la facture litigieuse.

L'article 88 des conditions générales de vente eau propose en creux une définition de la notion de consommation anormale :

*« Article 88. Données de comptage apparemment anormales*

*Lorsque la consommation d'un abonné/usager déterminée conformément à l'Article 86 présente, au moment de l'établissement de la facture annuelle, une variation supérieure à 50 % (vers le haut ou vers le bas) par rapport à la consommation à l'origine de la facture annuelle de l'année précédente, VIVAQUA en informe l'abonné/usager au moment de l'envoi de la facture annuelle » (nous soulignons)*

Bien que cet article porte sur l'obligation de Vivaqua d'informer l'utilisateur d'une consommation anormale ce qui n'est pas l'objet de la présente plainte, le critère d'une variation supérieure à 50% semble applicable par analogie à la détermination de ce qu'est une consommation anormale.

L'historique de consommation du plaignant tel qu'il ressort des index transmis par Vivaqua et par le plaignant dans le cadre de la procédure devant le service des litiges s'établit comme suit :

Date	Index (m <sup>3</sup> )	Moyenne de consommation journalière (m <sup>3</sup> )
18/08/2021	262	NA
23/08/2022	300	0,10
24/08/2023	359	0,16
15/11/2023	372	0,16
07/08/2024	413	0,15
29/10/2024	423	0,12

Il ressort de l'analyse de ce tableau que la consommation mesurée lors de la période faisant l'objet de la facture litigieuse est cohérente avec les consommations mesurées tant avant qu'après cette période. On ne note en effet que très peu de variations et une seule qui dépasse les 50%.

La consommation sur la période du 18 août 2021 au 23 août 2022 est certes inférieure de plus de 50% par rapport à celles qui suivent, mais il faut noter que le plaignant n'était pas locataire pendant l'ensemble de cette période sa consommation est donc mêlée à celle du locataire précédent. Celle-ci était, d'après les données transmises par Vivaqua, significativement inférieure à celle du plaignant (moyenne inférieure à 0.10 m<sup>3</sup>/jour), ce qui permet d'expliquer que la consommation moyenne sur cette période soit plus faible que celle des périodes ultérieures. Il serait donc déraisonnable de se baser sur cette seule variation pour conclure au caractère anormal de la consommation faisant l'objet de la facture litigieuse.

L'argument du plaignant selon lequel sa consommation doit être considérée comme anormale au vu de la consommation significativement plus faible d'une de ses voisines n'est pas recevable. En effet, les consommateurs adoptent des habitudes de consommations très différentes les unes des autres et comparer deux consommateurs l'un à l'autre ne permet pas de déduire grand-chose sur le caractère normal de la consommation de l'un. L'anormalité d'une consommation doit se constater sur base d'une comparaison entre les consommations d'un même consommateur, ou éventuellement si une telle comparaison n'est pas possible (ce qui n'est pas le cas en l'espèce) par rapport à la moyenne des consommations de l'ensemble des habitants de la Région bruxelloise. C'est d'ailleurs cette méthode qui est utilisée pour l'estimation d'une consommation, conformément à l'article 90 des conditions générales de vente eau.

De même le fait que le plaignant prenait ses douches à l'hôpital pendant une partie de la période couverte par la facture litigieuse ne suffit pas à démontrer que la consommation serait anormalement élevée. Ce d'autant plus, qu'on observe pour la période couverte par la facture litigieuse une légère

baisse de consommation par rapport aux périodes précédentes ce qui est cohérent avec une diminution de l'usage par le plaignant de sa douche.

Les éléments transmis dans le cadre de la procédure devant le service des litiges ne permettent donc pas de considérer la consommation faisant l'objet de la facture litigieuse comme anormalement élevée.

Pour autant, on ne peut sur cette simple base écarter l'hypothèse soulevée par le plaignant d'un dysfonctionnement du compteur antérieur à son entrée dans le logement.

## 2. Sur le dysfonctionnement du compteur

Le dysfonctionnement du compteur invoqué par le plaignant n'est appuyé par aucun élément concrets.

Au contraire, Vivaqua par le biais du rapport de son agent du 29 octobre 2024 portant la mention « *le compteur me semble fonctionner normalement et n'enregistre pas de façon continue* » apporte un indice significatif allant dans le sens d'un fonctionnement correct du compteur.

De plus, le fait que le locataire précédent parvenait à maintenir une consommation significativement plus faible que celle du plaignant ne plaide pas dans le sens d'un dysfonctionnement du compteur qui précéderait l'entrée du plaignant dans le logement.

Vivaqua a, par ailleurs, correctement informé le plaignant de la possibilité de recourir à un contrôle technique du compteur par le service de métrologie conformément au prescrit de l'article 82 des conditions générales de vente eau. L'absence de la preuve définitive du dysfonctionnement ou du bon fonctionnement du compteur qu'aurait pu apporter ce contrôle relève donc de la responsabilité du plaignant.

Vivaqua apporte donc des éléments solides tendant à indiquer le bon fonctionnement du compteur tandis que le plaignant n'apporte aucun élément tendant à indiquer que le compteur serait dysfonctionnel. Il y a donc lieu de considérer le compteur comme fonctionnel.

En conclusion, le plaignant ne démontre pas le caractère non fiable de l'index servant de base à la facture litigieuse et il n'y a donc pas lieu de faire application de l'article 90 des conditions générales de vente eau.

### 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 le plaignant ne démontre ni le caractère anormal de la consommation faisant l'objet de la facture litigieuse, ni le caractère dysfonctionnel du compteur KE 02XXXXXXXX. Il y a donc lieu de considérer l'index servant de base à la facture n° 70XXXXXXXXXX comme fiable et dès lors le plaignant est bien redevable de cette facture.

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges

Directrice FF  
Membre du Service des litiges