

Service des Litiges

Décision

Monsieur X/ Vivaqua

Objet de la plainte

Monsieur X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par l'opérateur d'eau Vivaqua de l'article 112 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

Le présent litige oppose un abonné, ci-après « le plaignant », à la société Vivaqua, fournisseur de services d'eau, et porte sur une demande de communication d'un historique des paiements relatifs à un compte client.

La présente plainte concerne une contestation relative à la facture n° 70XXXXXXXXXX émise en date du 23 février 2024, portant sur une période de consommation s'étendant du 8 octobre 2021 au 27 janvier 2022 ; la facture n° 70ZZZZZZZZZZ émise en date du 29 mars 2024, portant sur une période de consommation s'étendant du 28 janvier 2022 au 31 août 2022 ; la facture n° 70YYYYYYYYYY émise en date du 14 mai 2024, portant sur une période de consommation s'étendant du 1^{er} septembre 2022 au 20 mars 2024.

Après la facture n° 70YYYYYYYYYY, le plaignant remarque que sa facture ne mentionne pas les provisions des factures intermédiaires, avec les dates et les montants déjà payés. Il dépose une plainte auprès de Vivaqua et reçoit la référence C24 XX XX.

Vivaqua répond au plaignant qu'il n'entraîne pas dans ses attributions de fournir un détail des paiements effectués et qu'elle n'assure pas la comptabilité de ses abonné(e)s.

Le plaignant reçoit ensuite plusieurs rappels de paiement pour les factures litigieuses.

Le plaignant paye un montant de 300 EUR tout en continuant à contester les différentes factures qu'il a reçues.

Vivaqua a clôturé cette plainte sans suite estimant qu'aucune erreur ne s'est présentée dans la facturation.

En date du 3 septembre 2024, le plaignant met en demeure Vivaqua par l'envoi d'un courrier recommandé, lui demandant l'historique d'acomptes payés.

Le plaignant décide donc d'introduire une plainte auprès du service des litiges de Brugel.

Position du plaignant

Le plaignant conteste le solde réclamé par Vivaqua, estimant que plusieurs acomptes versés n'ont pas été pris en compte dans le décompte fourni. Il soutient que le document communiqué par Vivaqua ne

permet pas de reconstituer l'historique des paiements, se limitant à des relevés d'index et des calculs qui ne permettent pas de vérifier l'exactitude des sommes réclamées. Considérant qu'il lui est impossible d'établir la correspondance entre les paiements effectués et les montants réclamés, le plaignant sollicite la transmission d'un relevé détaillé des paiements. Il estime que ce refus constitue un manquement à l'obligation de transparence incombant à Vivaqua et empêche toute vérification du solde exigé. Le plaignant fait également état de l'envoi d'un courrier recommandé en date du 3 septembre, resté sans réponse de la part de Vivaqua, ce qui, selon lui, caractérise un défaut de diligence dans le traitement de sa demande.

Par ailleurs, le plaignant rappelle avoir effectué un paiement partiel de 300 € afin de manifester sa volonté de parvenir à une solution amiable, mais considère que la somme restante demandée demeure injustifiée au regard de sa consommation. Il soutient que, dans la mesure où Vivaqua détient les informations sollicitées, il lui appartient de les communiquer afin de garantir la transparence et la conformité des montants réclamés aux paiements déjà effectués. Il estime enfin que l'absence de réponse et le refus de transmission des données comptables portent atteinte à ses droits en tant qu'abonné et l'empêchent d'exercer tout contrôle sur la régularité des sommes qui lui sont imputées.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua soutient qu'elle n'a pas l'obligation de fournir au plaignant un relevé détaillé des paiements effectués sur le compte concerné, estimant que cette mission ne relève pas de ses attributions. Elle affirme ne pas assurer la comptabilité de ses abonnés et considère, en conséquence, qu'elle n'est pas tenue de leur communiquer l'historique des transactions financières effectuées.

Vivaqua estime que la facturation contestée, telle que reflétée dans les différentes factures litigieuses, est conforme aux conditions générales en vigueur et résulte de l'application correcte des termes fixes annuels pour la période de consommation du 24 septembre 2021 au 10 août 2022.

Recevabilité

L'article 64/1, §2, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 de la Région de Bruxelles-Capitale établissant un cadre pour la politique de l'eau prévoit que :

« §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 :

1° (...)

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 à l'application des conditions générales de vente eau.

La plainte a pour objet l'article 112 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Concernant la description de la facture

L'article 112 des conditions générales de vente eau décrit la facture comme il suit : « *Toute facture basée sur un relevé d'index des compteurs mentionne :*

- *Le nom et l'adresse du destinataire et, le cas échéant, s'il bénéficie de l'intervention sociale*
- *L'adresse de fourniture*
- *La date de la facture*
- *L'identification du(des) compteurs(s)*
- *La période de consommation*
- *L'ancien et le nouvel index de relevé (ou index estimé) avec la consommation totale en m³*
- *Le montant total (hors TVA), la TVA, le montant total (TVA incluse)*
- *La date ultime de paiement*
- *Les informations en cas de paiement en retard*
- *Les coordonnées du service à la clientèle de VIVAQUA – un point de contact*
- *Le cas échéant, o L'historique des consommations avec un histogramme o **Les provisions des factures intermédiaires, avec les dates et les montants** o Une répartition du coût des missions de service public sur les activités. ».*

L'article 112 dispose explicitement que la facture doit mentionner les provisions issues des factures intermédiaires, en précisant les dates et les montants correspondants.

En l'espèce, le plaignant conteste le solde exigé par Vivaqua en raison de l'absence d'un détail précis des paiements qu'il a effectués. Le service des litiges constate effectivement que le décompte transmis ne contient que des index de consommation et des calculs, sans mentionner de manière explicite les acomptes versés. Cette omission est problématique dans la mesure où elle prive le plaignant de la possibilité d'établir une correspondance claire entre les paiements qu'il a réalisés et ceux intégrés dans le calcul du solde restant dû.

Vivaqua, pour sa part, oppose un refus à la demande du plaignant en considérant qu'elle n'est pas tenue de fournir un relevé des paiements, au motif qu'elle n'assure pas la comptabilité de ses abonnés. Toutefois, cette position semble en contradiction avec l'article 112, qui impose à Vivaqua l'obligation de mentionner sur la facture les provisions déjà payées ainsi que leurs dates et montants respectifs. L'objectif d'une telle disposition est précisément de garantir que le consommateur dispose des éléments nécessaires pour contrôler la régularité des sommes qui lui sont réclamées.

Le plaignant apporte également à titre d'exemple la preuve que d'autres paiements qu'il a réalisés ne sont pas repris dans les différentes factures litigieuses que Vivaqua a transmises. Il s'agit des paiements suivants :

- Paiement de 35,00 EUR effectué le mercredi 31 janvier 2024
- Paiement de 35,00 EUR effectué le jeudi 21 mars 2024
- Paiement de 35,00 EUR effectué le jeudi 28 mars 2024

L'absence de prise en compte de certains paiements, alors même que le plaignant en apporte la preuve, renforce cette incertitude et justifie la contestation du solde demandé.

PAR CES MOTIFS

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

- Fondée en ce sens que Vivaqua se doit de mentionner les provisions des factures intermédiaires, avec les dates et les montants.

Conseiller juridique – Juridisch adviseur

Membre du Service des litiges

Conseiller tarif eau –
Adviseur tarieven water

Membre du Service des litiges