

Service des Litiges

Décision R2024-299

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 des articles 3, 16 et 37 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

Le plaignant est propriétaire d'un immeuble situé rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *l'immeuble* »).

À la suite de travaux d'aménagement et de rénovation un compteur doit être installé dans l'immeuble.

Le 19 septembre 2024, le plaignant reçoit un mail de Vivaqua lui confirmant qu'un rendez-vous est prévu le 8 octobre 2024 pour le placement et l'installation d'un compteur d'eau dans son logement ainsi que pour la vérification de son installation intérieure. Ce mail lui rappelle les conditions à remplir pour que l'opération puisse être effectuée.

Le 8 octobre 2024, un agent de Vivaqua passe effectuer le contrôle de l'installation et constate le nonrespect des prescriptions techniques de Belgaqua par l'installation du plaignant. En conséquence l'installation du compteur est annulée.

Le 8 octobre 2024, le plaignant envoie un mail à Vivaqua pour exprimer son mécontentement suite au non-placement du compteur. Dans ce mail il indique considérer n'avoir pas été correctement informé de la nécessité de respecter les prescriptions techniques de Belgaqua avant le passage de l'agent de Vivaqua.

Le même jour, en réponse au mail du plaignant, Vivaqua l'informe que cette obligation était déjà mentionnée dans le mail du deviseur qui lui avait été envoyé le 6 juin 2024 en tout début de procédure.

Le 8 octobre 2024, insatisfait de la réponse de Vivaqua le plaignant introduit sa plainte devant le service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère n'avoir pas été correctement informé à temps par Vivaqua de la nécessité de respecter les prescriptions techniques de Belgaqua pour que le compteur puisse être installé. Selon lui Vivaqua n'a pas respecté son obligation de diligence. Il considère sur cette base que les frais de déplacement de l'agent de Vivaqua venu vérifier la conformité de son installation et installer le compteur ne doivent pas lui être imputés.

Le plaignant ne conteste pas le non-respect par son installation des prescriptions techniques de Belgaqua en date 8 octobre 2024.

## Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère avoir correctement informé le plaignant dès le début de la procédure des conditions qui doivent être rencontrées pour que le placement du compteur puisse être effectué, en ce compris la nécessité que l'installation respecte les normes prescriptions techniques de Belgaqua. Vivaqua considère également que les conséquences du non-respect de ces conditions étaient suffisamment explicitées dans ses communications avec le plaignant.

Vivaqua considère donc que le plaignant est tenu de payer les frais de déplacement de l'agent Vivaqua venu vérifier la conformité de son installation et installer le compteur.

## 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 3, 16 et 37 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

## Examen du fond

### 1. Sur le respect de l'obligation de diligence par Vivaqua

L'article 3.2 des conditions générales de vente eau impose à Vivaqua une obligation de diligence.

*« 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. »*

Dans le cas d'espèce, cette obligation de diligence se traduit en pratique par une obligation d'informer correctement et dans des délais raisonnables le plaignant des conditions auxquelles il doit répondre pour que le raccordement de l'immeuble au réseau puisse être effectué et qu'un compteur puisse être installé. Cette obligation implique aussi que le plaignant soit tenu au courant des conséquences du non-respect de ces conditions.

Le mail du 6 juin 2024 envoyé au plaignant par le deviseur de Vivaqua contient les mentions suivantes :

**« 6. Prise de rendez-vous VAP (vérification-affectation-placement).**

*Lorsque le branchement au montage compteur aura été effectué, prenez rendez-vous avec la cellule affectation afin que les compteurs soient placés.*

*N° de contact de la cellule affectation et e-mail : 02/518.83.00 / affecttech@vivaqua.be.*

***Attention, si la cellule affectation se déplace et constate que le branchement du tuyau après le clapet anti-retour n'est pas fait, le compteur ne sera pas installé.***

*Une vérification de l'installation intérieure sera faite »* (mise en gras et soulignage d'origine)

Le mail du 19 septembre 2024 contient lui les mentions suivantes :

**« IMPORTANT**

- *Nos collaborateurs vous préviendront par téléphone avant leur arrivée*
- *Pour pouvoir réaliser ce travail, il faut **IMPÉRATIVEMENT**:*
  - *que l'installation de vos logements et/ou commerces soit terminée et raccordée aux étriers installés*
  - *que chaque tuyau de raccordement reprenne de façon claire et visible le numéro de logement qu'il alimentera en eau*
  - *qu'il soit possible de faire couler l'eau du robinet dans tous les logements et/ou commerces*
  - *que l'installation soit conforme aux prescriptions techniques relatives aux installations intérieures de BELGAQUA (voir lien*

ci-dessous)

<https://www.belgaqua.be/resources/repertoire/repertoire-2024-fr-en.pdf>

- que nos collaborateurs aient accès au(x) futur(s) emplacement(s) des compteurs et à tous les logements et/ou commerces
- **Veillez noter que VIVAQUA (suivant l'art. 16. alinéa 2 de nos Conditions Générales) est susceptible de vous facturer tout déplacement improductif :**
  - si le travail ne peut être réalisé suite au non-respect d'une des conditions susmentionnées.
  - qui n'est pas annulé plus que 24 heures avant la date du rendez-vous, sauf cas de force majeure dûment justifié par des écrits probants » (mise en gras d'origine, nous soulignons)

Si le mail du 6 juin n'est pas extrêmement détaillé, celui du 19 septembre l'est beaucoup plus. Il mentionne expressément les prescriptions techniques de Belgaqua, fournit un lien vers celles-ci et prévient des conséquences de leur non-respect. Or, le rendez-vous étant prévu pour le 8 octobre, le plaignant avait le 19 septembre encore le temps, soit de se mettre en conformité, soit d'annuler le rendez-vous sans frais et de le reporter à une date ultérieure afin d'avoir le temps de se mettre en conformité.

Vivaqua a donc correctement informé le plaignant et par là a agi comme tout opérateur, normalement diligent et prudent, placé dans les mêmes circonstances.

## 2. Sur le paiement des frais de déplacement

L'article 37 des conditions générales de vente eau relatif à la responsabilité de l'abonné ou usager en matière de raccordement prévoit :

*« Si l'installation privée ne répond pas aux Prescriptions Techniques de BELGAQUA précitées ou n'est pas accessible au moment du rendez-vous avec les techniciens de VIVAQUA, ceux-ci ne procéderont pas à la réalisation des travaux de raccordement et/ou de placement de l'équipement de comptage. Dans ce cas, les travaux seront reportés à une date ultérieure et en tout cas après que les frais de déplacements improductifs des techniciens de VIVAQUA ont été acquittés, conformément à l'Article 16. »*

L'article 16 des mêmes conditions générales de vente eau prévoit quant à lui que :

*« 1. Tout déplacement improductif d'un agent de VIVAQUA est mis à la charge, selon les tarifs applicables, de l'abonné/usager concerné.*

*2. Par déplacement improductif, il faut entendre le déplacement dont la date et l'heure de la venue ont été fixés de commun accord et, plus précisément :*

*2.1. le déplacement de VIVAQUA, à la demande de l'abonné/usager, au terme duquel, du fait de l'abonné/usager ou de la nature de sa demande, VIVAQUA n'a pas pu réaliser les prestations convenues ;*

*2.2. le déplacement de VIVAQUA pour des prestations planifiées à l'initiative de l'abonné/usager ou avec l'accord de celui-ci, au terme duquel les prestations n'ont, du fait de l'abonné/usager (ou de son organisation), pas pu être totalement ou partiellement réalisées ;*

*2.3. le déplacement renouvelé de VIVAQUA en raison d'un refus manifeste de l'abonné/usager de lui donner accès aux installations ;*

*2.4. tout déplacement convenu qui n'est pas annulé plus de 24 heures à l'avance, sauf cas de force majeure dûment justifié par des écrits probants.*

*En cas de déplacement improductif, un nouveau rendez-vous ne peut être fixé qu'après que l'abonné/usager a payé le déplacement improductif. » (nous soulignons)*

Il ressort de cet article que lorsque les travaux de raccordement ou de placement d'un compteur ne peuvent pas être effectués en raison du non-respect pas l'installation privée des prescriptions techniques de Belgaqua, comme c'est le cas en l'espèce, le déplacement des agents de Vivaqua doit être considéré comme un déplacement improductif au titre de l'article 16.2.2 des conditions générales de vente eau. En effet, Vivaqua ayant pris des mesures suffisantes pour informer le plaignant des conditions à remplir pour que les prestations planifiées (en l'occurrence le placement du compteur) puissent être effectuées, leur non-exécution relève de la responsabilité du plaignant.

Dès lors que la situation d'espèce est bien un déplacement improductif, les frais qu'elle engendre sont conformément à l'article 16.1 des conditions générales de vente eau à charge de l'abonné ou de l'utilisateur, en l'occurrence le plaignant.

Le plaignant est donc bien redevable des frais engendrés par le déplacement le 8 octobre des agents de Vivaqua chargés de l'installation de son compteur. Ces frais doivent conformément à l'article 16.1 des conditions générales de vente eau être mis à sa charge selon les tarifs applicables.

#### PAR CES MOTIFS

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

- Non fondée, en ce que Vivaqua n'a pas manqué à son obligation de diligence et en ce que les frais engendrés par le déplacement de l'agent venu placer le compteur sont des frais de déplacement improductifs qui doivent donc être mis à charge du plaignant.

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges