

Service des Litiges

Décision R2024-331

X / Vivaqua

Objet de la plainte

X, la plaignante, représentée par Mme Y, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par VIVAQUA de l'article 119 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

La plaignante conteste une facture n° 70XXXXXXXXXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») émise le 21 mars 2024 et couvrant une période de consommation courant du 23 avril 2022 au 28 avril 2023.

Le 23 avril 2022, la plaignante acquiert un immeuble situé rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *l'immeuble* »).

Le 20 mars 2024, Vivaqua émet une facture n° 70YYYYYYYYYY portant sur une période de consommation courant du 6 avril 2022 au 28 avril 2023. Cette facture est émise au nom de l'ancienne propriétaire de l'immeuble mais lui est adressée aux bons soins de la plaignante (porte la mention Y c/o X). De plus, elle est envoyée non pas à l'adresse de consommation (l'immeuble) mais à une autre adresse appartenant à la plaignante. La plaignante règle la facture mais contacte Vivaqua pour les informer d'une erreur quant au nom du destinataire.

À la suite de cela, le formulaire de déménagement est réceptionné par Vivaqua qui annule la facture n° 70YYYYYYYYYY (ci-après, « *la facture annulée* »).

Le 21 mars 2024, Vivaqua émet une facture de clôture n° 70ZZZZZZZZZZ couvrant une période de consommation allant du 6 avril 2022 au 23 avril 2022 et tenant compte de l'index inscrit sur le document de déménagement à destination de l'ancienne propriétaire. Cette facture crédite l'ancienne propriétaire des montants versés par la plaignante au titre de la facture annulée, montants qui sont alors remboursés à l'ancienne propriétaire.

Le 21 mars 2024, Vivaqua émet la facture litigieuse, qui se base sur l'index inscrit sur le formulaire de déménagement. Cette facture est émise au nom de la plaignante.

Le 26 août 2024, la plaignante conteste la facture litigieuse au motif qu'elle ne tient pas compte du versement effectué au titre de la facture annulée.

Le 14 novembre 2024, Vivaqua clôture la plainte.

Le même jour, la plaignante introduit sa plainte devant le service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante considère que la facture litigieuse doit être modifiée afin de tenir compte des montants qu'elle a versés au titre de la facture litigieuse. Elle demande donc, soit que la facture litigieuse soit modifiée en conséquence, soit qu'une note de crédit soit émise en sa faveur et que les montants versés au titre de la facture annulée lui soient remboursés.

La plaignante conteste l'interprétation de Vivaqua selon laquelle le paiement de la facture annulée était un paiement par un tiers. En effet, elle considère que cette facture lui était également adressée et qu'elle l'a donc payée pour son propre compte.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère que la plaignante n'était pas la destinataire de la facture annulée et qu'en conséquence le paiement qu'elle a effectuée au titre de cette facture est un cas de paiement par un tiers. Dès lors, Vivaqua considère qu'en vertu de l'article 119 des conditions générales de vente eau les sommes versées devaient être créditées à l'ancienne propriétaire qui était la destinataire de la facture annulée.

Vivaqua considère avoir agi conformément aux conditions générales de vente eau en créditant les sommes versées par la plaignante à l'ancienne propriétaire de l'immeuble.

Vivaqua estime donc que la facture litigieuse est bien correcte et exigible.

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 l'article 119 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

L'article 119 des conditions générales de vente eau prévoit ceci :

« Les paiements par des tiers sont censés être effectués pour compte et à la décharge du débiteur de la facture. Sauf lorsqu'il s'agit d'un paiement indu (paiement non identifiable : pas de communication structurée, nom inconnu, compte bancaire inconnu) ou d'un paiement réalisé par un curateur ou un médiateur de dettes, VIVAQUA rembourse les éventuels montants dus au débiteur de la facture à ce dernier ou au numéro de compte renseigné par lui et non au tiers payant. »

Il ressort sans doute possible de cette disposition que, lorsqu'un paiement est effectué par un tiers nondestinataire de la facture, le remboursement éventuel de ce paiement doit être effectué à destination non pas du payeur mais du destinataire de la facture.

La question au centre du litige porte donc sur le destinataire de la facture annulée. En effet, si seule l'ancienne propriétaire de l'immeuble en était destinataire, alors, le paiement est bien un paiement par un tiers (la plaignante). Au contraire, si la facture avait également pour destinataire la plaignante, alors, le paiement n'est pas un paiement par un tiers.

Le cas d'espèce est celui d'un changement d'abonné apparemment non notifié à Vivaqua. Ce cas de figure est réglé par l'article 65.2 des conditions générales de vente eau.

« 2. En cas de mutation du droit réel de l'abonné (droit de propriété, d'usufruit, d'usage, d'habitation, de superficie, d'emphytéose sur l'immeuble raccordé), le vendeur et l'acquéreur sont tenus de le signaler à VIVAQUA dans les huit jours de calendrier suivant l'acte de mutation / de transfert de propriété via le formulaire de déménagement/changement de client (cf. Article 68). A défaut d'avoir fait relever l'index du compteur par VIVAQUA ou de l'avoir relevé contradictoirement eux-mêmes, le vendeur et l'acquéreur sont solidairement et indivisiblement responsables du paiement des sommes dues depuis le dernier relevé d'index ayant donné lieu à facturation. La signature du formulaire de déménagement/changement de client dûment complété signalant une mutation de droit réel sur l'immeuble raccordé (dans lequel il est renvoyé aux conditions générales disponibles sur le site internet de VIVAQUA) ou, à défaut de communication dudit formulaire à VIVAQUA, le paiement de la première facture par le nouvel abonné vaut acceptation des présentes conditions générales. » (nous soulignons)

Il ressort de cet article que, dans le cas d'un transfert de droit réel sur un immeuble raccordé au réseau de Vivaqua, lorsque l'index n'a pas été relevé par Vivaqua ou de manière contradictoire par les parties impliquées dans le transfert, l'ancien et le nouveau titulaire du droit réel sont solidairement tenu au paiement des factures.

Dans le cas d'espèce, l'index n'avait pas été réceptionné par Vivaqua lors de l'émission de la facture annulée. Pour autant, Vivaqua était d'une façon ou d'une autre au courant du transfert de propriété puisque ladite facture a été envoyée non pas à l'adresse de consommation, ni à l'adresse de l'ancienne propriétaire mais à une adresse détenue par la plaignante. La facture est certes adressée à l'ancienne propriétaire, mais son transfert est laissé aux bons soins de la plaignante. Elle porte en effet la mention suivante :

« Y c/o X »

Il ressort de ces éléments qu'il est hautement probable que lors de l'émission de la facture litigieuse Vivaqua estimait, à raison, être dans la situation visée à l'article 65.2 des conditions générales de vente eau. Vivaqua considérait donc que, conformément à cet article, l'ancien et le nouveau propriétaire étaient solidairement tenus au paiement de la facture annulée et en étaient donc tous deux destinataires.

Dès lors que la plaignante était solidairement tenue au paiement de cette facture, il n'est pas correct de considérer que lorsqu'elle s'acquitte de cette obligation elle effectue un paiement pour un tiers. L'article 119 des conditions générales de vente eau ne trouve donc pas à s'appliquer dans le cas d'espèce.

En conséquence, lorsque la solidarité prend fin en raison de la réception par Vivaqua du formulaire de déménagement et donc de l'index contradictoire, Vivaqua aurait dû créditer les sommes payées au titre de la facture annulée non pas à l'ancienne propriétaire mais à la plaignante.

Il convient donc que Vivaqua rectifie la situation, soit en annulant la facture litigieuse et en la remplaçant par une nouvelle qui tienne compte des montants payés par la plaignante au titre de la facture annulée, soit en maintenant la facture litigieuse (sans qu'aucun frais de rappel ou intérêts de retard ne puissent être demandés) et en émettant une note de crédit en faveur de la plaignante portant sur les montants versés par cette dernière au titre de la facture annulée. Ces montants devront alors être remboursés dans le délai de trente jours prévus à l'article 115 des conditions générales de vente eau.

PAR CES MOTIFS

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

- Fondée, en ce que Vivaqua ne pouvait pas considérer le paiement effectué par la plaignante comme un paiement par un tiers et doit donc rembourser la somme versée à la plaignante, soit en la déduisant de la facture litigieuse, soit en émettant une note de crédit à destination de la plaignante et en effectuant le remboursement.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges