

Service des Litiges

Décision R2024-357

Monsieur 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 68.4 et 92.1 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 conteste les factures n° 10.18868.AAA.AA (ci-après, « *la première facture litigieuse* ») et n° 10.18868.BBB.BB (ci-après, « *la seconde facture litigieuse* ») émises le 11 avril 2021 et couvrant respectivement une période allant du 9 octobre 2019 au 30 mai 2020 et une période allant du 31 mai 2020 au 12 mars 2021. Ces deux factures concernent un immeuble situé à 1080 Molenbeek (ci-après, « *l'immeuble* »).

Le 11 mars 2019, l'ancien locataire de l'immeuble déménage. À cette occasion un index de 622 m³ est relevé et transmis à Vivaqua.

Le 8 octobre 2019, suite à la prise en location de l'immeuble par le plaignant, un formulaire de changement d'usager (ci-après, « *le formulaire d'entrée* ») signé par le plaignant et le propriétaire de l'immeuble est rempli. Ce formulaire inscrit le plaignant comme nouvel usager. La case prévue pour accueillir l'index contradictoire est complétée par le chiffre 062228, que Vivaqua interprétera comme un index de 622,28 m³. Le plaignant conteste toutefois cette interprétation estimant que le deuxième numéro n'est pas un 6 mais un 0 et qu'en conséquence l'index doit se lire comme 2228 m³.

Le 30 mai 2020, faute d'accès au compteur, un index de 931 m³ est estimé par Vivaqua cet index servira d'index de fin de la première facture litigieuse et de départ de la seconde facture litigieuse.

Le 12 mars 2021, le plaignant déménage. À cette occasion un formulaire de changement d'usager (ci-après, « *le formulaire de sortie* ») signé par le plaignant et le propriétaire de l'immeuble est transmis à Vivaqua, l'index de sortie repris sur le document est de 2265,19 m³. Ce formulaire donne l'adresse suivante pour l'envoi de la facture de clôture : au n°101, boîte 10 à 1030 Bruxelles.

11 avril 2021, les factures litigieuses sont émises sur base des index d'entrée et de sortie ainsi que de l'index intermédiaire estimé. Ces factures sont adressées, par erreur, au n°129, boîte 11 à 1030 Bruxelles.

Le 6 décembre 2024, suite à un nouveau déménagement, le plaignant reçoit des rappels pour les deux factures litigieuses à sa nouvelle adresse située en Flandre.

Le 17 décembre 2024, le plaignant introduit une plainte auprès du médiateur de l'énergie.

Le 23 décembre 2024, le plaignant introduit une plainte auprès de Vivaqua. Vivaqua donnera une réponse négative à cette plainte.

Le 24 décembre 2024, le médiateur de l'énergie transfère la plainte au Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère que Vivaqua a mal interprété l'index inscrit sur le formulaire d'entrée, il estime que Vivaqua face aurait dû refuser le formulaire d'entrée plutôt que de l'interpréter.

Le plaignant souhaite donc que sa consommation soit réévaluée.

Le plaignant ajoute que s'il conteste l'index si tard après l'émission des factures c'est parce que les factures ayant été envoyées à une mauvaise adresse, il n'en a pris connaissance qu'à la réception des factures de rappel. Il ajoute avoir agi immédiatement après réception de ses factures et demande donc également que les frais de rappel et de mise en demeure soient annulés.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua maintient que les factures sont correctes et que l'index utilisé comme point de départ est bien celui présent sur le formulaire d'entrée signé par le plaignant et le propriétaire de l'immeuble. Vivaqua invoque par ailleurs l'index de sortie donné par la locataire précédente qui est également de 622 m³. Ce qui, bien que l'index repris sur le formulaire de sortie ait été décalé par rapport à la virgule pré placée sur le formulaire ne laissait aucun doute sur le fait que l'index y inscrit était bien de 622 m³

Selon Vivaqua, les factures sont donc correctes et exigibles.

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 68.4 et 92.1 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur le respect du délai de contestation

L'article 92.1 des conditions générales de vente eau prévoit un délai d'un an à compter de l'émission d'une facture pour contester les index qui y sont repris :

« 1. L'abonné/usager peut contester des données de comptage relevées par les agents de VIVAQUA ou communiquées par lui-même ou estimées par VIVAQUA, et la facturation qui en résulte, dans un délai maximum de 12 mois prenant cours à la date de l'émission de la facture. VIVAQUA peut également contester ces données de comptage dans les mêmes délais. »

En l'espèce, les factures litigieuses ont été émises le 11 avril 2021 et la première contestation du plaignant auprès de Vivaqua date du 23 décembre 2024.

Il y a toutefois lieu de prendre les circonstances d'espèce en considération. En effet, Vivaqua a envoyé les factures à l'adresse au n°129, boîte 11 à 1030 Bruxelles alors que l'adresse renseignée sur le formulaire de sortie est au n°101, boîte 10 à 1030 Bruxelles. Ceci résulte manifestement d'une erreur imputable à Vivaqua. Il a fallu attendre un nouveau déménagement du plaignant pour que des factures de rappel lui soient envoyées à son adresse le 6 décembre 2024.

Étant donné qu'en raison d'une erreur qui ne lui est pas imputable, le plaignant n'a pas pu prendre connaissance des factures litigieuses avant le 6 décembre 2024, il serait déraisonnable de considérer qu'il aurait dû contester les factures litigieuses dans les 12 mois de leur émission. En l'occurrence, il convient de faire courir le délai à partir de la date d'émission des factures de rappel envoyées à la bonne adresse, soit le 6 décembre 2024.

En contestant les factures litigieuses le 23 décembre 2024, le plaignant a donc respecté le délai prévu à l'article 92.1 des conditions générales de vente eau.

Pour les mêmes raisons, le non-paiement des factures par le plaignant dans les délais découle de l'erreur de Vivaqua. Il convient dès lors également d'annuler tous les frais de rappel et de mise en demeure réclamés au plaignant au titre des deux factures litigieuses.

2. Sur la prise en compte du formulaire d'entrée par Vivaqua

L'article 68.4 des conditions générales de vente eau invoqué par le plaignant prévoit :

« 4. Lorsque le formulaire de déménagement/changement de client n'est pas dûment complété, il n'est pas accepté ni traité par VIVAQUA et ne produit aucun effet à son égard. VIVAQUA en informe l'abonné le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de vingt jours ouvrables et lui indique les informations manquantes à compléter. VIVAQUA en informe le cas échéant l'usager autre que l'abonné qui lui a envoyé ledit formulaire, pour autant qu'elle en connaisse l'identité et les coordonnées. »

La partie du formulaire d'entrée reprenant l'index se présente comme suit :

VIVAQUA
Société coopérative à responsabilité limitée
ISO 9001

A renvoyer : ☐ par e-mail : ag@vivaqua.be
☐ par courrier : bd de l'Impératrice 17-19 – 1000 Bruxelles
Tél. 02 518 88 08 TVA BE 0202.962.701 – RPM Bruxelles

FORMULAIRE DE CHANGEMENT ☐ D'USAGER ☐ DE PROPRIETAIRE

LIEU DE CONSOMMATION

MATRICULE : [REDACTED] * Votre matricule figure sur la dernière facture. Si vous n'êtes pas encore client, vous ne disposez pas encore du matricule de votre habitation.

INDEX : 0 6 2 2 2 8 , [REDACTED] * Indiquez tous les chiffres, même les "0".

DATE du relevé de l'index : 0 8 / 1 0 / 2 0 1 9

Rue : [REDACTED]

N° : [REDACTED] Boîte : [REDACTED] Etage : [REDACTED] N° appt. : [REDACTED]

Dos à l'immeuble : ☐ Gauche ☐ Milieu ☐ Droite ☒ Avant ☐ Arrière

Code postal : 1 0 8 0 Commune : Molenbeek - s.a.t. - Jean t

COMPTEUR n° : 1 8 [REDACTED]

Le fait que les chiffres de l'index soient décalés par rapport aux cases prévues dans le formulaire n'est pas, pris isolément, de nature à rendre le formulaire invalide :

Deux éléments viennent en effet appuyer l'interprétation de Vivaqua selon laquelle l'index repris est de 622,28 m³. D'abord, le deuxième chiffre est manifestement un 6. Ensuite, l'index de sortie communiqué le 11 mars 2019 à Vivaqua par le locataire précédent est de 622 m³ ce qui est cohérent avec l'interprétation de Vivaqua.

Au vu de ces éléments, le Service considère que l'interprétation de Vivaqua du chiffre inscrit sur le formulaire d'entrée comme indiquant un index de 622,28 m³ est parfaitement raisonnable.

En l'absence d'éléments venant apporter la preuve que l'index affiché par le compteur en date de complétion du formulaire d'entrée était autre que la 622,28 m³, il n'y a pas lieu d'imposer à Vivaqua de modifier l'index d'entrée.

3. Sur la rectification de l'index estimé du 30 mai 2020

L'historique de consommation du plaignant pendant sa période d'occupation de l'immeuble se présente comme suit :

Date	Index (m ³)	Consommation moyenne (m ³ /jour)	Mode d'obtention
08/10/2019	622	/	Communiqué
30/05/2020	931	1,31	Estimé
12/03/2021	2265	4,66	Communiqué

Il ressort de cet historique que l'index du 30 mai 2020 était manifestement sous-estimé au regard de la consommation totale du plaignant sur sa période d'occupation de l'immeuble. Dès lors, une partie de la consommation visée par la seconde facture litigieuse a, en réalité, eu lieu lors de la période couverte par la première facture litigieuse. Il convient donc, afin de facturer ces consommations au tarif de l'année durant laquelle elles ont effectivement eu lieu, de procéder à une rectification.

L'article 92.2 des conditions générales de vente eau prévoit les règles relatives à la période de rectification.

« 2. En cas de rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte, celle-ci porte au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux ans (index n-2 et n-1) précédant le dernier relevé physique de compteur ou la dernière estimation d'index (index n). »

Dans le cas d'espèce, la période de consommation totale du plaignant allant du 9 octobre 2019 au 12 mars 2021, la période de rectification est de toute manière inférieure à deux ans ce qui rend la question de la mauvaise foi sans objet.

Il convient donc de revoir l'étalement de la consommation sur la période couverte par les deux factures litigieuses afin de la lisser et d'appliquer les tarifs annuels en conséquence.

Vivaqua doit donc procéder à une ventilation des consommations visées par les factures litigieuses sur l'ensemble de la période d'occupation du plaignant et revoir les deux factures litigieuses en conséquence.

PAR CES MOTIFS

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

- Fondée en ce que :
 - Vivaqua a commis une erreur dans l'adresse d'envoi des factures litigieuses, ce qui a empêché le plaignant d'en prendre connaissance et de les contester ou les payer dans les délais. L'ensemble des frais de rappel et de mise en demeure réclamés au titre des deux factures litigieuses doivent donc être annulés.
 - L'index du 30 mai 2025 est manifestement sous-estimé, Vivaqua doit donc le rectifier et revoir les factures litigieuses en conséquence.
- Non fondée en ce que :
 - Vivaqua n'a pas manqué à ses obligations en considérant que l'index repris dans le formulaire d'entrée correspondait à un index de 622 m³.

En conséquence, l'index de 622 m³ doit être utilisé comme index d'entrée pour la période d'occupation de l'immeuble par le plaignant. Vivaqua doit toutefois revoir les factures n° 10.18868.AAA.AA et n° 10.18868.BBB.BB pour tenir compte de la rectification de l'index du 30 mai 2025. Les nouvelles factures issues de cette rectification s'entendent sans frais de rappel ni de mise en demeure.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges