

Service des litiges

Décision R2025-022

X/ Vivaqua

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après : « *le plaignant* ») sollicite du Service des litiges que celui-ci se prononce sur le respect, par Vivaqua, des articles 115 à 121 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après : « *Conditions générales eau* »), et de l'article 38/1 de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau (ci-après : « *Ordonnance cadre eau* »).

Exposé des faits

Les faits en question se sont déroulés rue ABC 123, à Bruxelles. Le numéro du compteur en question est le n° 40XXXXXXXX.

Le 3 octobre 2021, une première facture périodique n° 06XXXXXXXXXX est adressée au plaignant, d'un montant de 244,07€, avec comme date d'échéance le 3 novembre 2021. La facture couvre la période de consommation du 14 août 2020 au 13 août 2021.

Le 19 décembre 2022, une seconde facture périodique n° 70XXXXXXXXXX (ci-après : « *la facture litigieuse* »), de 1022,62€, est adressée au plaignant avec comme date d'échéance le 18 janvier 2023. La facture couvre la période de consommation du 14 août 2021 au 17 août 2022.

Le 23 décembre 2022, le plaignant sollicite un plan de paiement pour la facture litigieuse. Un plan de paiement est donc conclu en 12 mensualités : 11 mensualités de 85€, et une dernière mensualité de 87,62€. Le premier paiement est attendu pour le 16 janvier 2023, et le dernier paiement pour le 18 décembre 2023.

Le 18 décembre 2023, le plaignant s'acquitte, en une seule fois, du paiement des 11 mensualités de 85€, soit de la somme de 935€, avec la communication structurée +++810/XXXX/XXXXX+++.

Le 13 mai 2024, Vivaqua adresse au plaignant un courrier de mise en demeure pour le paiement de la dernière mensualité de la facture litigieuse, avant pour échéance le 27 mai 2024. La facture précise la référence à communiquer dans le versement, à savoir « +++810/XXXX/XXXXX+++ ».

Le 19 juin 2024, le plaignant verse à Vivaqua la somme de 87,62€, avec comme communication : « 810XXXXXXXX ».

Le 3 juillet 2024, Vivaqua envoie au plaignant un rappel pour le paiement de la dernière mensualité de la facture litigieuse, d'un montant de 93,21€, comprenant le solde impayé et 5,59€ de frais de rappel.

Le 8 août 2024, Vivaqua envoie au plaignant une mise en demeure pour le paiement de la dernière mensualité de la facture litigieuse. Le montant équivaut à 104,39€, comprenant le solde impayé et 16,77€ de frais de rappel et de mise en demeure. Vivaqua informe le plaignant que le solde doit être payé pour le 27 août 2024 au plus tard.

Le 9 août 2024, le plaignant verse à Vivaqua la somme de 104,39€.

Début décembre 2024, le plaignant constate que, à son sens, Vivaqua a perçu deux fois la dernière tranche de paiement du plan de paiement (soit, 2 x 87,62€) de la facture litigieuse. Le plaignant constate également que, de ce fait, il a également payé des frais de rappels et de mise en demeure de 16,77€ étant à son sens indus, puisqu'il pense avoir payé deux fois la dernière mensualité (une première fois le 19 juin 2024, et une seconde fois le 9 août 2024).

Le 12 décembre 2024, Vivaqua explique au plaignant que le montant de 87,62€ versé le 19 juin 2024 a été imputé à la facture n° 06XXXXXXXXXX qui était impayée, plutôt qu'à la facture litigieuse, car la communication utilisée était prétendument erronée. Or, selon Vivaqua, en cas de paiement avec une communication erronée, celui-ci est imputé à la facture impayée la plus ancienne.

Le jour-même, le plaignant apporte la preuve que la communication dans le versement était bien correcte, à savoir 810XXXXXXXXXX.

Le jour-même, le plaignant introduit une plainte au service des plaintes de Vivaqua.

Le jour-même, Vivaqua répond au plaignant que la communication était bien correcte, mais que le montant a été imputé à la facture n° 06XXXXXXXXXX plutôt qu'à la facture litigieuse en raison du fait que le paiement n'est pas parvenu dans le délai requis, de telle sorte que, dans de telles circonstances, le paiement est imputé à la facture impayée la plus ancienne. Vivaqua explique au plaignant qu'il s'agit d'une pratique coutumière en entreprise.

Position du plaignant

Le plaignant considère que les frais de rappel et de mise en demeure qui lui ont été envoyés pour le non-paiement de la dernière mensualité de la facture litigieuse en date du 8 août 2024 sont indus dans la mesure où le plaignant s'était déjà acquitté du paiement de cette dernière mensualité en date du 19 juillet 2024.

Le plaignant considère que la pratique de Vivaqua d'imputer automatiquement le paiement à la facture la plus ancienne, plutôt qu'à la facture litigieuse à laquelle il est fait référence dans la communication, pour la simple raison que le paiement est intervenu hors délai, constitue une pratique commerciale trompeuse.

En procédant d'une telle manière, plusieurs factures demeurent ouvertes, génératrices de frais de rappel et de frais de mise en demeure, alors que la volonté du plaignant était de clôturer définitivement le paiement de la facture litigieuse.

Position de Vivaqua

Vivaqua considère que le plan de paiement octroyé pour la facture litigieuse a été annulé, pour plusieurs raisons. Premièrement, le plan de paiement accordé impliquait le paiement de 11 mensualités de 85€, et le paiement d'une dernière mensualité de 87,62€, avec un premier paiement endéans le 16 janvier 2023, et un dernier paiement endéans le 18 décembre 2023. Or, le plaignant a payé, en une seule fois, les 11 mensualités de 85€ le 18 décembre 2023, soit bien plus tard que ce qui était initialement prévu. Par ailleurs, Vivaqua a adressé au plaignant une mise en demeure pour que celui-ci paie la somme de 87,62€ (dernière mensualité) au plus tard le 27 mai 2024 : or le plaignant n'a payé ce montant que le 19 juin 2024.

Selon Vivaqua, le plaignant n'a donc pas respecté le plan de paiement accordé, de telle sorte que celui-ci est annulé sur le fondement de l'article 117 des conditions générales eau.

Par conséquent, toujours selon Vivaqua, Vivaqua était bien en droit d'imputer le montant de 87,62€ reçu le 20 juin 2024 à la facture impayée la plus ancienne plutôt qu'à la facture litigieuse, dans la mesure où, le plan de paiement étant annulé, la communication structurée dans le versement devient obsolète, et il appartient donc à Vivaqua de décider à quelle dette le montant versé est imputé.

Examen de la recevabilité

L'article 64/1, § 2, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau dispose comme il suit :

« § 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° donner des décisions ou avis motivés dans le cadre de ses compétences de contrôle du prix de l'eau et soumettre des propositions dans les cas prévus par la présente ordonnance ou ses arrêtés d'exécution ;

2° à la demande du Gouvernement ou du Ministre ayant la Politique de l'Eau dans ses attributions, effectuer des recherches et des études relatives au secteur de l'eau dans le cadre de sa compétence de contrôle du prix de l'eau ;

3° disposer d'un pouvoir de contrôle sur place et faire effectuer ces contrôles par son personnel ;

4° aviser le Gouvernement sur l'adéquation des tarifs, notamment par rapport au subside alloué par le Gouvernement à un opérateur de l'eau ou à leurs implications sociales, en particulier pour les catégories d'usagers les plus vulnérables ;

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 du présent article que le Service des litiges est compétent pour connaître des plaintes relatives aux conditions générales de vente de Vivaqua.

La présente plainte porte sur le respect, par Vivaqua, des articles 115 à 121 des conditions générales eau.

La plainte est donc recevable.

Examen au fond

1. Quant à l'annulation, par Vivaqua, du plan de paiement

L'article 117, § 4, al. 2, des conditions générales eau, reprenant les principes de l'article 38/1 de l'Ordonnance cadre eau, dispose comme il suit :

« VIVAQUA peut résilier un plan de paiement raisonnable uniquement en cas de nonpaiement par l'usager de trois échéances et après lui avoir adressé une mise en demeure » (Nous soulignons).

Il ressort de cette disposition que deux conditions cumulatives sont nécessaires pour que Vivaqua procède à la résiliation d'un plan de paiement : (1) il faut que l'utilisateur n'ait pas payé trois échéances et (2) que Vivaqua ait adressé à l'utilisateur une mise en demeure.

Selon du Service, la situation du plaignant est différente que l'hypothèse prévue par la disposition, dans la mesure où les deux conditions visées par l'article n'ont, dans le cas d'espèce, pas été réunies au même moment. Le plaignant a effectivement eu un retard non négligeable dans le paiement des mensualités du plan de paiement, celui-ci ayant entamé le paiement des mensualités le 18 décembre 2023, soit au moment où le plan de paiement devait prendre fin. Toutefois, au moment où Vivaqua a adressé une mise en demeure au plaignant pour le paiement de la dernière mensualité de 87,62€, soit le 13 mai 2024, une seule échéance était non-payée, à savoir la dernière mensualité. Le paiement des autres échéances est parvenu en retard, certes, mais à ce moment-là, les autres échéances avaient bel et bien été payées : au moment de l'envoi de la mise en demeure, la condition de « *non-paiement par l'usager de trois échéances* » n'était pas remplie.

Si Vivaqua avait voulu résilier le plan de paiement conformément à l'article 117, § 2, al. 2, des conditions générales, il aurait fallu envoyer un courrier de mise en demeure avant le 18 décembre 2023, soit avant le paiement des 11 premières mensualités, et résilier le plan de paiement à ce moment-là, au moment où il y avait au *minimum* 3 échéances non-payées.

Dans de telles circonstances, le Service est d'avis que le plan de paiement accordé au plaignant pour le paiement de la facture litigieuse ne pouvait pas faire l'objet d'une résiliation par Vivaqua.

2. Quant à l'imputation du paiement à la facture la plus ancienne

L'article 116 des conditions générales eau dispose comme il suit :

« 1. Les sommes dues à VIVAQUA sont à payer dans leur intégralité au numéro de compte et avec la communication structurée qui sont renseignés sur la facture ou au guichet de VIVAQUA » (Nous soulignons).

Dans le cas d'espèce, le versement effectué par le plaignant faisait référence à la communication structurée correcte, à savoir 810XXXXXXXXX.

Toutefois, le paiement n'est effectivement pas intervenu endéans le délai indiqué dans le courrier de mise en demeure. Alors que le paiement devait intervenir au plus tard pour le 27 mai 2024, le plaignant s'acquitte du montant le 19 juin 2024.

L'article 115 des conditions générales eau dispose comme il suit :

« Les sommes dues à VIVAQUA sont à payer dès réception de l'invitation à payer et, au plus tard, dans les trente jours calendrier de l'émission de la facture. La date ultime de paiement est indiquée sur la facture après la mention "à payer avant le..." » (Nous soulignons).

L'article 121 des conditions générales régleme la situation de défaut de paiement. *Inter alia*, la disposition permet à Vivaqua de sanctionner le défaut de paiement d'une indemnité forfaitaire à titre de dommage et intérêts ou encore de mettre à charge du débiteur des frais administratifs forfaitaires. Il n'est, à aucun moment, fait référence à la possibilité, en cas de retard de paiement, d'imputer le montant reçu à la facture la plus ancienne contre la volonté du débiteur.

La disposition n'apportant pas davantage de précisions en la matière, il convient de faire référence aux principes de droit commun.

L'article 5.208 du Code civil dispose comme il suit :

Art. 5.208 : « Imputation décidée par le débiteur. Le débiteur de plusieurs dettes a le droit de déclarer, lorsqu'il paie, quelle dette il entend acquitter, sauf si cette imputation est contraire à la loi ou au contrat ».

Il ressort de cette disposition que le débiteur peut choisir, lorsqu'il paie, quelle dette est-ce qu'il entend acquitter.

Dans le cas d'espèce, Vivaqua considère que la communication apportée par le plaignant est obsolète dans la mesure où, le paiement étant intervenu en retard, il convient alors de

considérer que le paiement est intervenu « *sans communication* », laissant donc à Vivaqua le choix de la facture à laquelle il convient d'imputer ce montant.

Le Service ne peut pas rejoindre un tel argument. En effet, quand bien même le paiement est intervenu en retard, le Service considère que la volonté du débiteur de s'acquitter du montant de la facture litigieuse était suffisamment claire. La communication structurée du plaignant était bien celle prévue par Vivaqua, respectant donc en ce sens le prescrit de l'article 116 des conditions générales eau, quand bien même le paiement n'est pas intervenu dans les délais. S'il est éventuellement envisageable que, compte tenu du fait que le paiement a été effectué hors délai, la communication structurée soit devenue obsolète, le Service tient toutefois à souligner que le montant du paiement était de 87,62 €, soit exactement le montant prévu pour la dernière mensualité de la facture litigieuse. Or, le règlement partiel d'une facture étant interdit par l'article 116, § 2, des conditions générales eau¹, Vivaqua pourrait raisonnablement se douter que le plaignant voulait que ce paiement soit imputé à la facture litigieuse.

Si, malgré la combinaison de ces deux éléments, Vivaqua considère qu'ils ne pouvaient pas savoir à quelle facture se référait le plaignant, il convient de faire référence également à l'article 5.209 du Code civil, lequel dispose comme il suit :

Art. 5.209. « Règles d'imputation subsidiaire. A défaut d'imputation par les parties, elle a lieu comme suit :

1° d'abord sur les dettes échues ;

2° parmi celles-ci, sur les dettes que le débiteur avait le plus intérêt d'acquitter ;

3° à égalité d'intérêt, sur la dette la plus ancienne ;

4° toutes choses étant égales, proportionnellement ». (Nous soulignons).

Il convient donc de faire référence à l'ordre de priorité établi par la disposition. Les deux dettes des différentes factures (la facture n° 06XXXXXXXXXX et la facture litigieuse) étant échues, il convient d'appliquer le point « *2° parmi celles-ci, sur les dettes que le débiteur avait le plus intérêt d'acquitter* ».

Or, dans le cas d'espèce, le plaignant avait nettement plus d'intérêt à s'acquitter du paiement de la facture litigieuse, en ce sens que le paiement de 87,62€ lui permettait de clôturer définitivement le paiement de celle-ci, le protégeant donc d'éventuels frais de retard et frais de mise en demeure. En imputant le paiement à la facture n° 06XXXXXXXXXX, Vivaqua laisse donc deux factures ouvertes au nom du plaignant, les deux étant génératrices de frais de retard et de mise en demeure, contre l'intérêt de celui-ci. Une telle manœuvre multiplie les dettes dont le plaignant est redevable, plutôt que de lui permettre de s'acquitter, le plus rapidement possible, de ses dettes.

¹ Art. 116, § 2 : « *Dans tous les cas, chaque facture doit faire l'objet d'un paiement unique par le débiteur de la facture. Le règlement partiel d'une facture est interdit sans accord préalable de VIVAQUA (cf. Article 117)* ».

L'imputation du paiement sur la dette la plus ancienne n'intervient uniquement en cas d'égalité d'intérêt des dettes : il ne convient donc pas de faire application de ce principe-là dans le cas d'espèce.

Finalement, le Service tient à souligner les principes inscrits à l'article 117, § 7, des conditions générales eau, précisément dans la situation d'un plan de paiement :

« 7. VIVAQUA veille à garantir un niveau élevé de protection à l'usager de l'eau, notamment en ce qui concerne l'information générale, les mécanismes de règlements des litiges, les dettes impayées et, de manière générale, à rester le point de contact central pour la négociation des plans de paiement, excepté en cas de cession de créance réalisée conformément à l'article 1691 du Code civil » (Nous soulignons).

Un tel paragraphe transcrit, en d'autres termes, le principe de protection du consommateur prévu par l'article 5.209, 2°, du Code civil, dans la mesure où, dans le cadre d'un plan de paiement, Vivaqua est censé garantir un niveau élevé de protection de l'usager de l'eau, notamment en ce qui concerne les dettes impayées. Laisser plusieurs factures ouvertes au nom du plaignant, contre sa volonté et au détriment de celui-ci, ne permet pas lui garantir un niveau élevé de protection.

PAR CES MOTIFS

Le Service déclare la plainte introduite par Monsieur X à l'encontre de Vivaqua recevable et fondée. Dans de telles circonstances, Vivaqua doit rembourser au plaignant les frais de rappel et de mise en demeure indus payés en date du 9 août 2024, d'un montant de 16,77€.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Cheffe de Service, Conseillère juridique
Membre du Service des litiges