

Service des Litiges

Décision R2025-035

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 90 et 100 des conditions générales de distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »)

Exposé des faits

Le litige a pour objet des consommations intervenues dans un immeuble (ci-après, « *l'immeuble* ») occupé par le plaignant et situé à 1070 Anderlecht.

Le 26 septembre 2023, Vivaqua émet, à destination du plaignant, une facture n° 709000061AAA (ci-après, « *la première facture litigieuse* ») portant sur une période de consommation courant du 4 juillet 2022 au 20 septembre 2023. La consommation visée par cette facture étant plus élevée que sa consommation normale le plaignant contacte Vivaqua qui lui indique qu'il y a probablement d'une fuite.

Le 22 décembre 2023, un plombier vient examiner l'installation. Il détecte et répare une fuite d'eau au niveau d'un groupe de sécurité.

Le 23 mars 2024, Vivaqua répond à un mail du plaignant demandant l'application du tarif fuite à la première facture litigieuse. Elle refuse l'application dudit tarif au motif que la consommation visée par ladite facture ne dépasse pas le double de sa consommation habituelle du plaignant.

Le 2 juin 2024, Vivaqua émet, à destination du plaignant, une facture n° 701000122BBB (ci-après, « *la seconde facture litigieuse* ») portant sur une période de consommation courant du 21 septembre 2023 au 28 mai 2024. Le jour même le plaignant introduit une demande de tarif fuite pour les deux factures litigieuses, la fuite ayant été réparée après la fin de la période couverte par la première facture litigieuse. Cette demande sera également rejetée par Vivaqua au motif que les consommations visées par les deux factures litigieuses ne dépassent pas le double de consommation habituelle du plaignant.

Le 17 juillet 2024, insatisfait des réponses apportées par Vivaqua à ses réclamations, le plaignant introduit sa plainte devant le Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère que contrairement à ce que dit Vivaqua les consommations visées par les deux factures litigieuses dépassent le double de sa consommation habituelle. Il estime également apporter la preuve de l'existence de la fuite par le biais de la facture du plombier venu la réparer.

Le plaignant réclame donc l'application du tarif fuite aux deux factures litigieuses.

Position de Vivaqua

Vivaqua ne conteste pas l'existence de la fuite mais considère que les consommations visées par les deux factures litigieuses ne dépassent pas le double de la consommation habituelle du plaignant.

Il n'y a donc, selon Vivaqua, pas lieu d'appliquer le tarif fuite au plaignant.

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 90 et 100 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

L'article 100 des conditions générales de vente eau prévoit les critères à rencontrer pour que le tarif fuite puisse être appliqué à une facture.

« 1. En cas de fuite au niveau de l'installation privée, l'abonné/usager peut demander une réduction du montant de sa facture annuelle, dans les 12 mois de l'émission de celle-ci et moyennant le respect du présent article, pour les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA dépassant au moins deux fois sa consommation habituelle, à savoir la consommation estimée conformément à l'Article 90. La présente disposition ne s'applique pas si la consommation habituelle double ou quadruple suite à un index réel (communiqué par l'utilisateur ou relevé par VIVAQUA) après plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé. Dans le cas où il y a plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé (non relevé par l'utilisateur ou par VIVAQUA), il sera procédé à deux relevés par l'utilisateur postérieurement à la réparation de la fuite sur une période de quinze jours minimum, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même, pour établir si le seuil du double ou quadruple de cette nouvelle consommation est atteint. La réduction s'applique sur la partie variable du tarif tant de l'approvisionnement que de l'assainissement.

[...]

5. Afin de bénéficier de la réduction visée au présent article, le débiteur de la facture envoie une demande à VIVAQUA dans laquelle il fournit, dans un délai de deux mois au plus tard à compter de sa demande à défaut de quoi aucune réduction ne lui sera appliquée :

5.1. Une preuve de la réparation de la fuite, à savoir des photos de la situation avant et après la réparation de la fuite lorsque ces photos permettent d'identifier l'existence de la fuite et sa réparation ;

5.2. A défaut de pouvoir prendre des clichés probants, la facture relative à l'intervention d'un professionnel prouvant la réparation de la fuite ;

5.3. A défaut, tout autre élément justifiant l'existence de la fuite et de sa réparation, telle qu'une attestation sur l'honneur de l'abonné/usager décrivant l'origine de la fuite et ce qu'il a entrepris pour y remédier, dont la force probante relève de l'appréciation de VIVAQUA. VIVAQUA se réserve dans tous les cas le droit de procéder à une vérification de l'index du compteur sur place. L'abonné/usager peut aussi demander à VIVAQUA de procéder à une inspection gratuite sur place. » (Nous soulignons.)

Il y a donc trois critères cumulatifs à rencontrer pour pouvoir bénéficier du tarif fuite. D'abord, la demande doit être introduite dans les 12 mois de l'émission de la facture litigieuse. Ensuite, l'utilisateur doit fournir une preuve de l'existence de la fuite et de sa réparation. Enfin, la consommation facturée doit également être au moins du double de la consommation habituelle de l'utilisateur.

Au surplus, si le doublement de la consommation fait suite à un relevé d'index après plusieurs années d'index estimés, le calcul de la consommation habituelle ne se fait pas sur base de la méthode prévue à l'article 90 des conditions générales de vente eau mais sur base de consommations postérieures à la réparation de la fuite.

1. Sur le respect du délai d'introduction de la demande

L'article 100.1 des conditions générales de vente eau prévoit explicitement que la demande de tarif fuite doit être introduite dans les 12 mois de l'émission de la facture.

La première facture litigieuse a été émise le 26 septembre 2023 et la première demande de tarif fuite a été introduite auprès de Vivaqua par le plaignant en mars 2023. Le délai de 12 mois est donc respecté en ce qui concerne cette facture.

La seconde facture litigieuse a été émise le 2 juin 2024 et la demande de tarif fuite relative à cette facture a été introduite le même jour. Le délai de 12 mois est donc également respecté en ce qui concerne cette facture.

2. Sur la preuve de l'existence de la fuite et de sa réparation

Le plaignant fournit comme preuve de l'existence de la fuite et de sa réparation la facture émise par le plombier venu la réparer le 22 décembre 2023, rencontrant par là le critère prévu à l'article 100.5.2 des conditions générales de vente eau.

3. Sur le doublement de la consommation du plaignant

L'historique de consommation du plaignant tel que transmis par Vivaqua se présente comme suit :

Date	Type de relevé	Index (m³)	Consommation (m³)	Consommation moyenne (m³/jour)
09/08/2020	Client	1184	128	0,41
18/08/2021	Vivaqua	1321	137	0,36
03/07/2022	Client	1447	126	0,39
20/09/2023	Vivaqua	1726	279	0,63
28/05/2024	Vivaqua	1925	199	0,79

Le premier point à noter est que les factures antérieures aux factures litigieuses sont bien basées sur des index relevés ou transmis. La consommation habituelle du plaignant doit donc s'évaluer sur base de la méthode prévue à l'article 90 des conditions générales de vente eau.

L'article 90 des conditions générales de vente eau prévoit :

« 1. Lorsque VIVAQUA n'a pas pu accéder au compteur pour procéder à son relevé d'index et que l'abonné/usager n'a pas communiqué son index, ainsi que lorsque l'index n'est pas fiable ou que la consommation n'a pas été enregistrée pour la période entre deux relevés de compteur, VIVAQUA peut estimer la consommation sur la base de critères objectifs et non discriminatoires suivants :

1.1. Dans le cas d'un logement avec un compteur individuel avec ou sans personnes domiciliée :

1.1.1. Si les deux dernières factures de décompte annuel ont été effectuées sur la base d'un index relevé par VIVAQUA ou par l'utilisateur et si l'utilisateur occupe le bien depuis au moins 2 ans : la consommation journalière estimée correspond à la moyenne des consommations journalières sur les 2 périodes de facturation précédentes.

[...] » (nous soulignons)

La consommation habituelle du plaignant doit donc être déterminée sur base des deux périodes précédant la facture pour laquelle le tarif fuite est demandé. Cependant, en ce qui concerne la deuxième facture litigieuse cela impliquerait de calculer la consommation habituelle du plaignant en utilisant sa consommation lors de la période couverte par la première facture litigieuse. Or, la fuite s'est déclarée lors de cette période entraînant donc une surconsommation. En conséquence, cette période ne peut pas être considérée comme représentative de la consommation habituelle du plaignant. Dès lors, il convient de se référer aux deux périodes précédant la première facture litigieuse afin de déterminer la consommation habituelle du plaignant. Celle-ci servira tant à l'évaluation de la consommation visée par la première facture litigieuse qu'à celle de la consommation visée par la seconde facture litigieuse.

La consommation journalière moyenne du plaignant au cours de la période allant du 9 août 2020 au 18 août 2021 est de 0,36 m³/jour, au cours de la période allant du 19 août 2021 au 3 juillet 2022 elle est de 0,39 m³/jour. La consommation habituelle du plaignant s'établit donc à 0,375 m³/jour. Dès lors, pour être éligible au tarif fuite la consommation du plaignant lors des périodes litigieuses doit dépasser le double de ce chiffre, soit 0,75 m³/jour.

Lors de la période de consommation couverte par la première facture litigieuse, la consommation journalière moyenne du plaignant s'établit à 0,63 m³/jour. Elle ne dépasse donc pas le double de sa consommation habituelle et le plaignant n'est donc pas éligible au tarif fuite en ce qui concerne cette facture.

Lors de la période de consommation couverte par la seconde facture litigieuse, la consommation journalière moyenne du plaignant s'établit à 0,79 m³/jour. Elle dépasse donc le double de sa consommation habituelle et le plaignant est donc éligible au tarif fuite en ce qui concerne cette facture. Les quantités d'eau consommées par le plaignant au-delà du double de sa consommation habituelle doivent donc être facturées à 50% du tarif domestique linéaire comme le prévoit l'article 100.2 des conditions générales de vente eau :

« 2. Les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA qui dépassent de deux à quatre fois la consommation habituelle, visée au point 1, du débiteur de la facture sont facturés :

2.1. En cas d'application du tarif domestique linéaire (Article 98) : à 50% du même tarif,

[...] » (nous soulignons)

PAR CES MOTIFS

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

- Non fondée en ce sens que la facture n° 709000061AAA ne respecte pas les critères pour se voir appliqué le tarif fuite
- Fondée en ce sens que la facture n° 701000122BBB respecte les critères pour se voir appliquer le tarif fuite

Dès lors, la facture n° 709000061AAA doit être considérée comme correcte et exigible et la facture n° 701000122BBB doit être revue par Vivaqua en vue de lui appliquer le tarif fuite.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges