

Service des litiges

Décision R2025-057

Madame X / Vivaqua

Objet de la plainte

Madame X (ci-après, « la plaignante ») sollicite du Service des litiges que celui-ci se prononce sur l'application, par Vivaqua, des articles 2, 17, 26 et 27 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, propriétaire de l'appartement situé au 2^e étage à Forest, a saisi le Service des litiges afin de contester deux factures émises par Vivaqua en 2023. Les factures litigieuses portent les numéros 701000069AAA (montant initial de 524,27 €, ensuite ajusté à 494,48 €) et 708000062BBB (montant initial de 49,12 €, ensuite ajusté à 60,15 €).

En janvier 2022 la plaignante devient propriétaire d'un appartement. L'appartement fait partie d'une copropriété composée de quatre appartements dont deux appartements qui sont reliés au même compteur d'eau, notamment celui de la plaignante. Suite à l'achat, la plaignante en informe Vivaqua afin de reprendre le compteur du vendeur. Néanmoins, la plaignante n'habitera pas encore l'appartement jusqu'en 2024.

Le 12 juin 2023 et le 13 juin 2023 la plaignante reçoit respectivement une première facture d'un montant de 494,48 € et une deuxième facture d'un montant de 49,12 € pour une consommation de 133m³ d'eau durant la période de janvier 2022 à avril 2023.

La plaignante conteste ces deux factures en expliquant lors de son dépôt de plainte auprès du service de plainte de Vivaqua qu'elle n'habitait pas encore les lieux et que la consommation ne devait pas lui être attribuée.

Vivaqua répond à cette plainte en précisant que, s'il devait y avoir un litige, celui-ci relèverait du plaignant et de la copropriété — cette dernière étant responsable de déterminer la part de consommation imputable à chacun — et que les factures restaient donc redevables. Néanmoins Vivaqua accepte de décaler la date de paiement de ces factures jusqu'au 31 janvier 2025.

La plaignant n'étant pas d'accord de payer ce montant, saisi dès lors le Service des litiges de BRUGEL.

Position du plaignant

La plaignante conteste les factures établies à son nom depuis juin 2023.

Selon ses déclarations, le bien est demeuré inoccupé pendant plus de deux ans en raison de travaux et de circonstances personnelles. Elle précise qu'au cours de cette période, aucune consommation d'eau n'a été réalisée de son fait, les compteurs d'électricité et de gaz n'ayant pas été activés et sa domiciliation administrative étant restée à une autre adresse.

La plaignante indique toutefois que, pour la période de janvier 2022 à avril 2023, Vivaqua lui a facturé une consommation totale de 133 m³ d'eau, enregistrée par le compteur MA0202007DDD. Elle soutient

que cette consommation ne peut lui être imputée, dès lors qu'elle n'occupait pas les lieux durant cette période.

Elle indique avoir transmis à Vivaqua différents éléments destinés à démontrer la non-occupation du logement sur la période contestée, notamment :

- une attestation de domiciliation à une autre adresse depuis 2020,
- des preuves d'inactivité des compteurs de gaz et d'électricité,
- et la correspondance échangée avec les services de Vivaqua depuis juin 2023.

Elle sollicite la rectification des données de comptage et l'annulation des factures émises à son nom pour la période du 1er janvier 2022 au 30 avril 2023,

Position de Vivaqua

Vivaqua considère avoir agi dans le respect de ses obligations contractuelles et réglementaires.

Elle soutient que son comportement, tant dans la gestion du dossier que dans le traitement des consommations facturées, correspond à celui d'un opérateur normalement diligent et prudent placé dans les mêmes circonstances.

Selon Vivaqua, les éléments à l'origine du différend se situent en aval du compteur, c'est-à-dire dans la partie des installations relevant du domaine privé de l'abonné. Dans cette configuration, la gestion, l'entretien et la sécurité du réseau intérieur relèvent exclusivement de la responsabilité du client. Vivaqua estime donc ne pas pouvoir être tenue responsable des consommations enregistrées.

Vivaqua précise que la répartition des responsabilités entre les occupants d'un immeuble comprenant plusieurs logements ne relève pas de sa compétence. Il appartient aux copropriétaires ou aux différents usagers de déterminer entre eux la part respective de consommation qui leur incombe, le distributeur n'ayant pas à intervenir dans ces relations internes.

Enfin, Vivaqua précise que la facturation litigieuse repose sur les données de comptage disponibles dans son système, lesquelles sont considérées comme exactes tant qu'aucune preuve contraire n'est apportée.

En conséquence, Vivaqua conclut que le différend porte sur un problème relevant exclusivement du domaine privé, que ses interventions ont été conformes aux règles de diligence et de gestion applicables, et qu'aucune faute ne peut lui être reprochée dans le cadre de ce dossier.

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 2, 17, 26 et 27 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen au fond

1. En ce qui concerne la responsabilité de la plaignante

Conformément à l'article 2 des Conditions générales de Vivaqua, est considéré comme abonné toute personne :

« titulaire d'un droit de propriété, d'usufruit, d'usage, d'habitation, de superficie, d'emphytéose sur un immeuble raccordé au réseau public de distribution d'eau et/ou au réseau d'égouttage. En cas de pluralité d'abonnés dans un même immeuble, les règles de droit commun de la copropriété sont applicables »

En l'espèce, la plaignante est propriétaire du logement situé au deuxième étage de l'immeuble sis rue Rittweger à Forest, raccordé au réseau public de Vivaqua et identifié par le compteur MA0202007DDD.

Dès lors, et indépendamment du fait qu'elle n'ait pas effectivement occupé le logement durant la période concernée, elle doit être regardée comme abonnée au sens de cette disposition. Le lien contractuel avec Vivaqua découle de sa qualité de propriétaire du bien raccordé, et non de l'usage effectif de l'eau distribuée.

2. En ce qui concerne la répartition de la consommation

L'article 26, alinéa 2, des Conditions générales prévoit que l'abonné est solidairement et indivisiblement tenu, avec l'utilisateur, du paiement de l'ensemble des factures émises au titre des services d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement.

Cette solidarité vise à garantir la continuité et la sécurité du recouvrement des sommes dues à Vivaqua, en lui permettant de réclamer le paiement intégral de la consommation enregistrée à l'un quelconque des débiteurs solidaires, sans avoir à déterminer la part respective de chaque occupant.

Il en découle que, tant que le compteur collectif n'est pas individualisé, l'abonné enregistré reste redevable à l'égard de Vivaqua de l'intégralité des consommations constatées par ce compteur et cela au même titre que l'abonné non-enregistré.

Le distributeur n'est pas tenu d'opérer ou de vérifier la répartition interne de la consommation entre les différents logements ou occupants concernés, celle-ci relevant exclusivement des relations privées entre copropriétaires ou usagers.

Dans ces conditions, la situation décrite par la plaignante, selon laquelle deux appartements distincts seraient alimentés par le même compteur, ne modifie pas la responsabilité contractuelle de Vivaqua à son égard.

Sur la base de l'article 26, §2, la plaignante demeure tenue du paiement des factures litigieuses, quitte à se retourner, le cas échéant, contre les autres usagers du même compteur pour la part de consommation leur revenant.

Il convient de rappeler que l'article 73, alinéa 3, des Conditions générales prévoit expressément la possibilité pour un abonné de demander la séparation des compteurs par logement, lorsqu'un compteur collectif dessert plusieurs unités d'habitation.

En définitive, il ressort de l'ensemble des éléments du dossier que le différend porte essentiellement sur la répartition interne de la consommation d'eau entre copropriétaires, question qui relève d'un litige de droit privé échappant à la compétence de BRUGEL.

Le Service des litiges ne peut se prononcer sur les relations contractuelles ou financières entre les occupants d'un même immeuble.

Les parties conservent toutefois la possibilité de porter cette question devant les juridictions civiles compétentes, afin d'obtenir, le cas échéant, une répartition judiciaire des consommations et des charges d'eau entre copropriétaires.

PAR CES MOTIFS

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

- Non fondée en ce que Vivaqua n'est pas responsable de la répartition des consommations entre copropriétaires reliés au même compteur.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller tarifs eau
Membre du Service des litiges