

Service des Litiges

Décision R2025-099

X / Vivaqua

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Vivaqua de l'article 36.1 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »)

Exposé des faits

La plainte concerne des dégâts causés au domicile de la plaignante situé Rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *le logement* »).

Entre le 14 juin 2021 et le 15 octobre 2021, Vivaqua effectue d'importants travaux de renouvellement du réseau de distribution d'eau dans le quartier où est situé le logement.

Entre le 1^{er} mai 2022 et le 30 juin 2022, à la suite des travaux de Vivaqua, la ville de Bruxelles, gestionnaire de la voirie, procède à la réfection et la rénovation de celle-ci.

En juin 2022, d'après la plaignante, des dégâts sont occasionnés au logement. Elle en attribue la responsabilité à Vivaqua

Le 15 juin 2022, la plaignante dépose une demande de réparation du dommage auprès du service d'assurance de Vivaqua.

Le 14 février 2023, n'ayant pas reçu de réponse du service assurance de Vivaqua, la plaignante introduit une plainte chez Vivaqua.

Le 23 février 2023, la plainte est clôturée par Vivaqua au motif que ce type de demande doit être déposée devant le service assurance de Vivaqua. La plaignante répondra le même jour qu'une demande a déjà été introduite au service assurance de Vivaqua et enverra un nouveau mail rappelant sa demande au service assurance de Vivaqua.

Le 28 septembre 2023, la plaignante effectue une nouvelle relance de sa demande auprès du service assurance de Vivaqua.

Le 4 avril 2025, la plaignante introduit sa plainte devant le Service des litiges.

Position de la Plaignante

La plaignante considère que des agents de Vivaqua ayant effectués les travaux dans le quartier sont à l'origine des dommages infligés au logement et qu'en conséquence il revient à Vivaqua, en vertu de

l'article 36.1 des conditions générales de vente eau, de les réparer ou de payer les frais de remise en état.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère qu'au vu de la date de à laquelle les dégâts ont eu lieu selon la plaignante, ces dégâts ne peuvent être le résultat des travaux de Vivaqua mais ont plus probablement été causés par la réfection de la voirie menée par la ville de Bruxelles.

Vivaqua considère donc qu'il ne lui revient pas de réparer les dégâts ou d'indemniser la plaignante.

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 36.1 des conditions générales de vente eau.

Examen du fond

L'article 36.1 des conditions générales de vente eau dispose comme suit :

« 1. Après toute intervention de VIVAQUA, la remise en état des lieux à l'endroit de son intervention (réfection des maçonneries, carrelages, enduits, peintures, jardinets...) est à charge de VIVAQUA sauf si l'intervention résulte de la faute de l'abonné/usager ou qu'elle est causée par les installations de ce dernier. »

Il découle assez logiquement de cette disposition que Vivaqua n'est tenue à la remise en l'état que lorsque le dommage est causé à la suite d'une intervention de Vivaqua.

Or, en l'espèce il ressort des éléments du dossier communiqués par Vivaqua et de la période à laquelle le dommage est survenu selon la plaignante qu'il est extrêmement peu probable que le dommage résulte des travaux de Vivaqua.

Il est utile de préciser ici que le Service des litiges a sollicité la plaignante à de nombreuses reprises afin d'obtenir des preuves ou éléments tendant à indiquer que le dommage avait été causé par l'intervention de Vivaqua. Le Service n'a reçu aucune réponse à ces sollicitations.

Il y a donc lieu de considérer en l'état du dossier que les dommages dont la plaignante réclame la réparation ne sont pas imputables à Vivaqua et qu'il n'y a donc pas lieu qu'elle les répare.

PAR CES MOTIFS

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

Non fondée en ce sens qu'il n'y a pas suffisamment d'éléments pour établir la responsabilité de Vivaqua quant aux dommages causés au domicile de la plaignante et que Vivaqua n'est donc pas responsable de leur réparation.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges