

Service des litiges

Décision R2025-119

Monsieur X / Vivaqua

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après : « *le plaignant* ») sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par VIVAQUA de l'article 100 des Conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après : « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

Les faits se sont déroulés à 1030 Bruxelles.

Le plaignant emménage dans les lieux le 28 février 2019.

En 2025, une fuite importante est survenue dans la salle de bain du plaignant, au niveau de deux mitigeurs. Selon les dires du plaignant, il ne s'agissait pas de gouttes isolées, mais d'un écoulement continu par l'axe central des robinets.

Suite à la découverte de la fuite, le plaignant prend les mesures suivantes : fermeture quotidienne de l'eau au niveau de la cave, commande et remplacement des pièces défectueuses, sollicitation de l'intervention d'un plombier.

Mi-février 2025, la fuite est réparée.

Le 26 mars 2025, le plaignant reçoit une facture périodique n° 707000171AAA, pour la période de consommation du 1^{er} mars 2024 au 21 mars 2025. La consommation enregistrée est de 199,81m³, et le montant à payer s'élève à 737,62€.

Le plaignant sollicite, auprès de Vivaqua, l'application du tarif fuite.

Le 15 avril 2025, Vivaqua répond au plaignant que pour que celui-ci se voie appliquer le tarif fuite, ce dernier doit transmettre à Vivaqua, endéans un délai de deux mois par rapport à sa demande initiale :

- « *La preuve de la réparation de la fuite : une facture de réparation du plombier et/ou photos avant et après les réparations et/ou ticket de caisse achat pièce.*
- *La date à laquelle les réparations ont été effectuées.*
- *Transmettre un index du compteur relevé après les réparations + un index du compteur minimum 15 jours plus tard* ».

Le 15 avril 2025, le plaignant transfère à l'adresse électronique X@vivaqua.be un courriel envoyé par son propriétaire, par lequel le propriétaire confirme avoir fait remplacer les robinets de la baignoire et du lavabo de l'appartement du plaignant. Le courriel est accompagné de la facture d'achat des pièces de rechange – en l'occurrence, les deux mitigeurs - datée du 1^{er} février 2025.

Le 16 avril 2025, le plaignant envoie un autre courriel à Vivaqua (à l'adresse @vivaqua.be), comprenant une photo des deux mitigeurs réparés, ainsi que l'index du compteur relevé le jour-même, de 328,962 m³.

Le 23 avril 2025, Vivaqua répond au plaignant qu'elle ne peut pas lui appliquer le tarif fuite. En effet, Vivaqua souligne que les factures émises pour les périodes de consommation de 2022 à 2023, et de 2023 à 2024 ont été établies sur base d'index sous-estimés, et qu'il y a donc eu un rattrapage au niveau de la consommation lors de l'établissement de la facture du 21 mars 2025. Vivaqua souligne que si la consommation du plaignant est étalée entre le 18 février 2022 et le 21 mars 2025, sa consommation journalière moyenne est de 0,21 m³ / jour, ce qui est proche de la consommation journalière du plaignant entre le 21 mars 2025 et le 16 avril 2025, soit après la réparation de la fuite, celle-ci étant de 0,19 m³ / jour. Vivaqua considère donc que la fuite survenue a eu un impact très limité sur la consommation du plaignant. Vivaqua précise par ailleurs que compte tenu de ces éléments, elle a annulé les factures n° 707000105YYY (établie sur une estimation au 28 février 2023) ; n° 707000132ZZZ (établie sur une estimation au 29 février 2024) et n° 707000171AAA, pour émettre une nouvelle facture n° 700000255BBB, couvrant l'entièreté de la période de consommation, soit du 19 février 2022 au 21 mars 2025. La consommation d'eau enregistrée pour cette période est de 240 m³.

Le jour-même, le plaignant répond à Vivaqua afin de lui faire part de son incompréhension face à la décision prise, compte tenu de la quantité importante d'eau ayant fuité, du fait que celui-ci vit seul avec sa fille en garde partagée, qu'il ne possède pas de lave-linge ou de lave-vaisselle, et que celui-ci a déjà fourni plusieurs éléments de preuve à Vivaqua.

Le 15 mai 2025, le plaignant reprend une photo de son compteur, dont l'index affiché est de 331,706 m³.

Le 13 novembre 2025, le plaignant introduit une plainte auprès de Vivaqua au moyen du formulaire plaintes.

Le 19 novembre 2025, Vivaqua répond au plaignant que le dossier est déjà en cours auprès du Service des litiges de BRUGEL.

Position du plaignant

Le plaignant considère que dans la mesure où une fuite importante est survenue dans sa salle de bain, et que celui-ci a apporté la preuve de la réparation de la fuite, Vivaqua doit lui appliquer le tarif fuite.

Le plaignant ajoute par ailleurs que la consommation enregistrée est anormalement élevée, en ce sens qu'il vit seul dans son appartement avec sa fille en garde partagée, sans lave-linge, ni lave-vaisselle.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère qu'il ne convient pas de retenir l'application du tarif fuite, dans la mesure où les factures périodiques de 2022-2023 et 2023-2024 ont été établies sur base d'index sous-estimés, et qu'un rattrapage a été effectué au niveau de la consommation lorsque le plaignant a effectué son relevé lui-même le 21 mars 2025. Vivaqua considère par ailleurs qu'en répartissant la consommation entre le 18 février 2022 et le 21 mars 2025, la moyenne journalière est de 0,21 m³ / jour, et qu'elle est donc proche de la moyenne actuelle – hors période de fuite – entre le 21 mars 2025 et le 16 avril 2025, qui est de 0,19 m³ / jour, indiquant donc que la fuite a eu un impact limité sur la consommation du plaignant.

Examen de la 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 100 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen au fond

L'article 100.1 des conditions générales de vente eau dispose comme il suit :

« 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'usager 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'usager ou par VIVAQUA), il sera procédé à deux relevés par l'usager 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 » (Nous soulignons).

Il ressort de cet article que quatre conditions cumulatives doivent être réunies pour que le tarif fuite puisse s'appliquer. Une fuite doit exister, une réduction du montant de sa facture doit être demandée par l'usager/abonné, la demande de réduction doit être introduite dans les douze mois de l'émission de la facture et, finalement, les volumes d'eau enregistré doivent dépasser d'au moins deux fois la consommation habituelle du plaignant. Dans l'hypothèse où la consommation habituelle du plaignant double suite à un index réel, après plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé, le calcul afin d'établir si le seuil du double de cette nouvelle consommation est atteint diffère.

En l'occurrence, les trois conditions consistant en la présence d'une fuite, l'introduction d'une demande, et le respect du délai de douze mois, ne sont contestées ni par Vivaqua, ni par le plaignant. Dans de telles circonstances, le Service des litiges n'examinera pas davantage ces éléments.

La condition dont le respect est contesté par Vivaqua est la suivante : le fait que la consommation du plaignant ait doublé par rapport à sa consommation habituelle.

A ce propos, Vivaqua a transmis au Service des litiges l'historique de consommation suivant :

| |
|---|
| 28/02/2019 : 871 (relevé à l'emménagement) |
| 01/03/2019 : Le relevé est passé, mais n'a pas eu accès au compteur |
| 04/04/2019 : 872 (relevé communiqué par le client) |
| 08/03/2020 : 921 (relevé communiqué par le client) |
| 10/09/2020 : 953 (relevé lors du retrait du compteur) |
| 10/09/2020 : 0 (relevé du nouveau compteur) |
| 04/03/2021 : 28 (estimation) |
| 18/02/2022 : 84 (relevé par le relevé) |
| 24/01/2023 : Lettre envoyée au client pour relever l'index – sans réponse |
| 28/02/2023 : 104 (estimation faute de relevé réel) |
| 29/02/2024 : 124 (estimation faute de relevé réel) |
| 21/03/2025 : 324 (relevé communiqué par le client) |
| 16/04/2025 : 328 (relevé communiqué par le client) |

Ainsi, dans la mesure la consommation du plaignant a doublé suite à un index réel, après plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé (voir éléments surlignés en jaune). Dans de telles circonstances, il convient de faire application de l'article 100.1, al. 3, des conditions générales de vente eau, afin de déterminer si la consommation du plaignant a effectivement doublé par rapport à sa consommation habituelle.

L'article 100.1, al. 3, dispose comme il suit :

Dans le cas où il y a plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé (non relevé par l'usager ou par VIVAQUA), il sera procédé à deux relevés par l'usager 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. » (Nous soulignons).

Dans le cas d'espèce, la fuite a fait l'objet d'une réparation mi-février 2025.

Suite à la réparation de la fuite, deux index ont été relevés (une fois par Vivaqua au moment du relevé annuel d'index, et une fois par le plaignant et transmis à Vivaqua), sur une période de plus de quinze jours :

| Date | Origine | Index (m ³) | Moyenne journalière (m ³ / jour) |
|------------|------------------|-------------------------|---|
| 21/03/2025 | Relevé plaignant | 324 | |
| 16/04/2025 | Relevé plaignant | 328 | 0,154 ³ m / jour |

La consommation du plaignant durant la période litigieuse, elle, peut être calculée comme suit :

| | | | |
|------------|---------------|-----|-----------------------------|
| 29/02/2024 | Estimation | 124 | |
| 21/03/2025 | Relevé client | 324 | 0,518 m ³ / jour |

En ce sens, la consommation du plaignant a, durant la période litigieuse, effectivement doublé par rapport à sa consommation habituelle.

En effet, la période dont il convient de tenir compte pour l'application du tarif fuite est la période couverte par la facture périodique litigieuse (en l'occurrence, la période couverte par la facture n° 707000171AAA : du 1^{er} mars 2024 au 21 mars 2025) : en effet, l'article 100 des conditions générales de vente eau fait expressément référence à la possibilité de demander la réduction du montant de la facture annuelle « *pour les volumes enregistrés par un compteur* », donc pour les volumes se rapportant à la facture en question. Utiliser, comme le fait Vivaqua, une période de consommation s'étalant sur plus de trois ans revient à vider l'article 100 de sa substance, en lissant la consommation sur plusieurs années et en limitant, *de facto*, l'impact de la fuite sur la consommation journalière moyenne du plaignant.

En ce sens, la consommation du plaignant a effectivement doublé par rapport à sa consommation habituelle.

Les conditions visées à l'article 100.1 des conditions générales de vente eau étant remplies, il convient d'apprécier si les conditions visées à l'article 100.5 des conditions générales de vente eau ont également été respectées. L'article en question dispose comme il suit :

« 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 :

a. 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 ;

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

c. 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).

En l'occurrence, le 15 avril 2025, Vivaqua a demandé au plaignant de lui fournir les informations suivantes, afin qu'il puisse se voir appliquer le tarif fuite :

- La preuve de la réparation de la fuite : une facture de réparation du plombier et / ou photos avant et après les réparations et / ou ticket de caisse achat pièce.
- La date à laquelle les réparations ont été effectuées.
- Transmettre un index du compteur relevé après les réparations + un index du compteur minimum 15 jours plus tard.

Le même jour, le plaignant a transmis à l'adresse X@vivaqua.be, le message de son propriétaire par lequel celui confirme avoir fait remplacer les robinets de la baignoire et du lavabo de l'appartement du plaignant. Le plaignant transmet également à Vivaqua la facture d'achat des pièces de rechange – en l'occurrence, les deux mitigeurs.

Le 16 avril 2025, soit un jour plus tard, le plaignant transmet à Vivaqua

- Une photographie de l'index du compteur prise le jour-même, de 328,96 m³.
- Une photographie des deux mitigeurs réparés.

En ce sens, le plaignant a transmis plusieurs éléments probants permettant de confirmer l'existence de la fuite ainsi que sa réparation. En effet, dans son courriel du 15 avril 2025, Vivaqua demande au plaignant de lui transmettre une preuve de la réparation de la fuite : par exemple, une facture de réparation du plombier et / ou photos avant et après les réparations et / ou ticket de caisse achat pièce. Ces informations sont de nature à démontrer que les éléments de preuve fournis par le plaignant – parmi lesquels figure précisément le ticket de caisse des pièces de rechange – sont suffisants et ont une réelle force probante au sens de l'article 100.5.c des conditions générales de vente.

Certes, le plaignant n'a pas transmis deux index à Vivaqua postérieurement à la demande effectuée en ce sens par Vivaqua le 15 avril 2025 : toutefois, Vivaqua possédait déjà (1) de l'index du 21 mars 2025, date à laquelle celle-ci a procédé au relevé, et date à laquelle la fuite avait déjà été réparée, et (2) de l'index relevé et transmis par le plaignant le 16 avril 2025. En ce sens, Vivaqua disposait des deux index lui permettant de déterminer si, conformément à l'article 100.1 des conditions générales de vente eau, la consommation du plaignant avait effectivement doublé ou non par rapport à sa consommation habituelle.

PAR CES MOTIFS

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

- Fondée en ce que la consommation du plaignant enregistrée durant la période litigieuse a doublé par rapport à sa consommation habituelle, de telle sorte qu'il convient de lui appliquer le tarif fuite visé à l'article 100.2 des conditions générales de vente eau.

Conseillère juridique

Membre du Service des litiges

Conseiller juridique

Membre du Service des litiges