

Service des Litiges

Décision R2025-120

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 de l'article 27.2 des conditions générales de la distribution de l'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

La plainte a pour objet la contestation de plusieurs factures portant sur des consommations intervenues dans un logement situé rue ABC 123, à Bruxelles (ci-après, « *le logement* »).

Le 31 mai 2021, le plaignant quitte le logement dont il était jusqu'alors locataire. À cette occasion, un état des lieux reprenant l'index affiché par le compteur d'eau est établi et signé par la compagne du plaignant (également locataire du logement) et le propriétaire. Aucun formulaire de déménagement n'est toutefois envoyé à Vivaqua. Le plaignant affirme que cette absence de formulaire de déménagement est dû à un accord oral avec le propriétaire qui était censé s'occuper lui-même de l'établir et de l'envoyer lors de l'arrivée de nouveaux locataires. Aucun formulaire ne sera toutefois communiqué à Vivaqua par le propriétaire.

Le 26 juin 2022, Vivaqua n'étant pas au courant du déménagement du plaignant, une facture annuelle n° 70XXXXXXXXXX (ci-après, « *la première facture litigieuse* ») couvrant une période de consommation allant du 23 février 2021 au 16 février 2022 est émise à destination du plaignant. Cette facture est envoyée à l'adresse du logement ce qui empêche le plaignant d'en prendre connaissance.

Le 29 mars 2023, Vivaqua n'étant pas encore au courant du déménagement du plaignant, une facture annuelle n° 70ZZZZZZZZZZ (ci-après, « *la deuxième facture litigieuse* ») couvrant une période de consommation allant du 17 février 2022 au 1^{er} mars 2023 est émise à destination du plaignant. Cette facture est envoyée à l'adresse du logement ce qui empêche le plaignant d'en prendre connaissance.

Le 30 avril 2024, Vivaqua n'étant toujours pas au courant du déménagement du plaignant, une facture annuelle n° 70AAAAAAAAAA (ci-après, « *la troisième facture litigieuse* ») couvrant une période de consommation allant du 2 mars 2023 au 29 février 2024 est émise à destination du plaignant. Cette facture est envoyée à l'adresse du logement ce qui empêche le plaignant d'en prendre connaissance.

Le 6 mars 2025, Vivaqua envoie un mail rappelant au plaignant que les factures litigieuses n'ont pas encore été payées. Ce mail n'est toutefois pas envoyé au plaignant mais à une autre adresse mail que Vivaqua suppose être celle du locataire de l'époque.

Courant mars 2025, le plaignant reçoit un appel de Vivaqua l'informant que les factures litigieuses n'ont pas encore été payées.

Le 24 avril 2025, le plaignant introduit une plainte chez Vivaqua invoquant le fait qu'il a quitté le logement le 31 mai 2021 et qu'en conséquence il n'est pas redevable des factures litigieuses, les conditions générales de vente eau prévoyant dans ce cas une solidarité entre l'utilisateur et le propriétaire. Il joint à sa plainte l'état des lieux de sortie signé par sa compagne (également locataire) et le propriétaire. Ce document reprend les index relevés à l'époque ainsi qu'une photo du compteur.

Le 29 avril 2025, Vivaqua répond à la plainte du plaignant en l'invitant à prendre connaissance de l'article 27 des conditions générales de vente eau relatives aux responsabilités de l'utilisateur. Cette réponse fait également référence au mail du 6 mars 2025 et maintient la position qui y est défendue.

Le 29 avril 2025, insatisfait de la réponse de Vivaqua, le plaignant introduit une plainte auprès du Service des litiges de Brugel.

Position du plaignant

Le plaignant considère qu'ayant quitté le logement le 31 mai 2021, il n'est pas responsable du paiement de la consommation intervenue après cette date.

Il ressort, selon lui, de l'article 27 des conditions générales de vente eau que ce sont le nouveau locataire et le propriétaire qui sont solidairement responsables du paiement de la consommation pour la période suivant son déménagement.

Le plaignant demande donc que les factures litigieuses soient annulées, qu'une facture de clôture portant sur la période allant du 23 février 2021 au 31 mai 2021 et se basant sur l'index relevé à l'occasion de l'état des lieux de sortie soit émise et que les consommations ultérieures soient facturées au propriétaire ou au nouveau locataire.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère que le plaignant, en ne remplissant pas de formulaire de déménagement lorsqu'il a quitté le logement, a violé les articles 66 et 68 des conditions générales de vente eau et qu'il est donc en vertu de l'article 27 de ces mêmes conditions générales de vente redevable du paiement des consommations, même lorsqu'elles ont eu lieu après son déménagement.

Vivaqua considère qu'il est trop tard, 4 ans après le déménagement pour prendre en compte l'état des lieux communiqué par le plaignant.

Vivaqua considère qu'il revient au plaignant de trouver un accord avec le propriétaire du logement, également responsable de la situation.

Vivaqua considère donc que les factures litigieuses sont correctes et exigibles.

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 article 27, 66 et 68 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur la responsabilité de l'usager sortant dans l'envoi du formulaire de déménagement

Vivaqua considère qu'il ressort des articles 66 et 68 des conditions générales de vente eau que l'usager a une obligation de transmettre un formulaire de déménagement lorsqu'il quitte son logement.

L'article 66 prévoit :

« 1. L'usager qui n'est pas un abonné (locataire, occupant, ...) est soumis aux présentes conditions générales. Lors de l'entrée/sortie de l'usager dans un immeuble raccordé, l'abonné doit remplir un formulaire de déménagement/changement de client (cf. Article 68).

2. *La signature du formulaire de déménagement/changement de client dûment complété (dans lequel il est renvoyé aux conditions générales disponibles sur le site internet de VIVAQUA ou sur simple demande) ou, à défaut de communication du formulaire à VIVAQUA, le paiement de la première facture par l'usager vaut acceptation des présentes conditions générales.*

3. *La relation entre l'utilisateur et VIVAQUA prend fin lorsque VIVAQUA reçoit un formulaire de déménagement/changement de client dûment complété indiquant la fin de l'occupation. »*
(nous soulignons)

L'article 68 prévoit :

« 1. Le formulaire de déménagement/changement de client visé aux Article 27.2, Article 65 et Article 66 doit être dûment complété par l'abonné/usager et de manière lisible. Pour être considéré comme étant dûment complété, le formulaire de déménagement/changement de client doit contenir les informations suivantes et ces informations doivent être correctes :

1.1. L'adresse du bien concerné,

1.2. Le numéro de compteur,

1.3. L'index et la date de relevé,

1.4. Sous réserve du point 2, le nom, prénom, la signature et les coordonnées d'identification de toutes les personnes (physiques ou morales) concernées (abonné, usager sortant et le cas échéant usager entrant) dont en tout cas de l'abonné,

1.5. La qualité (propriétaire, occupant ou mandataire) en laquelle -le/les signataires interviennent,

1.6. Le numéro de registre national. Il appartient en outre à l'abonné/usager d'informer VIVAQUA de tout changement intervenant dans les données qu'il aura renseignées dans ce formulaire.

2. En ce qui concerne le nom, le prénom, la signature et les coordonnées d'identification de toutes les personnes concernées (point 1.d), dans le cas où il est impossible de recueillir la signature de l'abonné, le formulaire de déménagement/ changement de client est considéré comme dûment complété s'il contient ces informations en ce qui concerne uniquement :

2.1. L'utilisateur sortant (à l'exclusion de l'abonné et de l'utilisateur entrant), étant entendu que l'abonné est dans ce cas informé être inscrit comme nouvel occupant et qu'il bénéficie d'un délai de quinze jours calendrier à dater de cette information pour contester (i) le changement d'occupation et/ou (ii) l'index relevé par l'utilisateur sortant, moyennant preuve à l'appui (photo par exemple) et sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même. A défaut de signer le formulaire de déménagement/changement de client, l'abonné reste solidairement et indivisiblement tenu au paiement de toutes sommes impayées par l'utilisateur après sa mise en demeure (Article 27.2).

2.2. L'utilisateur sortant et l'utilisateur entrant (à l'exclusion de l'abonné), étant entendu que l'abonné est dans ce cas informé que l'utilisateur entrant est inscrit comme nouvel occupant et qu'il bénéficie d'un délai de quinze jours calendrier à dater de cette information pour contester (i) le changement d'occupation ou l'identité de l'utilisateur entrant et/ou (ii) l'index relevé par l'utilisateur sortant et entrant, moyennant preuve à

l'appui (photo par exemple) et sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même. A défaut de signer le formulaire de déménagement/changement de client, l'abonné reste solidairement et indivisiblement tenu au paiement de toutes sommes impayées par l'utilisateur après sa mise en demeure (Article 27.2).

3. *Lorsque le formulaire de déménagement/changement de client est dûment complété, VIVAQUA le traite dans un délai de vingt jours ouvrables et envoie une facture de clôture à l'utilisateur sortant ainsi que, s'il est renseigné, un courrier de bienvenue à l'utilisateur entrant.*

4. *Lorsque le formulaire de déménagement/changement de client n'est pas dûment complété, il n'est pas accepté ni traité par VIVAQUA et ne produit aucun effet à son égard. VIVAQUA en informe l'abonné le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de vingt jours ouvrables et lui indique les informations manquantes à compléter. VIVAQUA en informe le cas échéant l'utilisateur autre que l'abonné qui lui a envoyé ledit formulaire, pour autant qu'elle en connaisse l'identité et les coordonnées. » (nous soulignons)*

Il ressort de ces dispositions, et en particulier de l'article 66.1, que c'est l'abonné qui est responsable de l'envoi du formulaire de déménagement. Ceci est renforcé par le fait que c'est lui qui est informé si le formulaire n'est pas dûment complété.

L'article 68.2 des conditions générales de vente eau prévoit certes des options pour les usagers dans les cas où la signature de l'abonné n'est pas possible à obtenir, mais cela ne suffit pas pour considérer que l'envoi du formulaire de déménagement relève de la responsabilité de l'utilisateur.

Dans le cas d'espèce, le plaignant disposait d'un relevé d'index signé par les deux parties, le propriétaire (abonné) lui avait dit qu'il se chargerait d'envoyer le formulaire de déménagement et il ne recevait plus de factures depuis son déménagement. Aucun élément ne lui permettait donc soupçonner que le propriétaire n'avait pas envoyé le formulaire de déménagement, tout au plus aurait-il pu s'étonner de ne pas recevoir de facture de clôture.

En pareilles circonstances, il est difficile de reprocher au plaignant de ne pas avoir envoyé de formulaire de déménagement signé par lui seul comme le permet l'article 68.2.1 des conditions générales de vente eau.

La non-transmission du formulaire de déménagement relève donc de la responsabilité du propriétaire du logement en tant qu'abonné.

2. Sur la solidarité entre l'utilisateur sortant et l'abonné

Il serait difficile de reprocher à Vivaqua d'avoir continué à adresser les factures au plaignant car, en l'absence de formulaire de déménagement ou de contestation des factures, Vivaqua pouvait légitimement supposer que le plaignant était toujours usager.

Cela n'implique toutefois pas nécessairement que le plaignant, en tant qu'utilisateur sortant, est le destinataire légitime de ces factures et qu'il est tenu de les payer.

Vivaqua considère qu'il ressort de l'article 27.2.2 des conditions générales de vente eau que, le plaignant, en tant qu'utilisateur sortant, est redevable du paiement des factures litigieuses.

« 2. L'usager est seul responsable du paiement des factures si les trois conditions cumulatives de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise sont respectées, à savoir : [...]

2.2. l'abonné apporte la preuve qu'il a avisé VIVAQUA, au plus tard dans un délai de quinze jours ouvrables après le changement d'occupation du bien, de l'identité de l'usager sortant et de l'usager entrant, au moyen du formulaire de déménagement/changement de client prévu par VIVAQUA, ainsi que de l'index du compteur (cf. Article 68). [...] » (nous soulignons)

En l'occurrence Vivaqua considère que la condition de remise du formulaire de déménagement n'étant pas remplie le plaignant et le propriétaire sont solidairement responsables de paiement des factures et qu'elle peut donc choisir auquel s'adresser.

Il convient pour évaluer si le plaignant, en tant qu'usager sortant, est visé par cet article de se pencher sur la définition même d'usager fixée à l'article 2.2.41 des conditions générales de vente eau.

« 2.41. Usager: toute personne qui jouit de l'activité d'approvisionnement en eau potable et/ou des services d'assainissement dans un immeuble raccordé, à savoir soit l'abonné s'il vit dans cet immeuble, soit le locataire/occupant de cet immeuble si celui-ci est loué/occupé par une autre personne que l'abonné. » (nous soulignons).

Force est de constater que l'usager sortant ne correspond pas à cette définition pour la période postérieure à son départ de l'immeuble puisqu'il ne jouit plus de l'activité d'approvisionnement en eau potable ni des services d'assainissement. L'usager entrant, en revanche, même s'il n'est pas connu de Vivaqua, correspond à cette définition ce qui pointe vers le fait que c'est lui qui est visé à l'article 27.2 des conditions générales de vente eau.

Il est donc incorrect de considérer que l'article 27.2.2 des conditions générales de vente eau crée une solidarité entre l'abonné et l'usager sortant en ce qui concerne le paiement de factures portant sur des périodes de consommation postérieures à son départ de l'immeuble.

Cette interprétation est renforcée par le fait que, comme nous l'avons établi plus haut, l'usager sortant ne porte pas la responsabilité de l'envoi du formulaire de déménagement. On comprend donc mal pourquoi l'usager sortant serait tenu de payer une consommation dont il n'est ni responsable ni bénéficiaire au motif que l'abonné n'a pas respecté ses obligations.

Pour ces raisons, il n'y a pas lieu de tenir le plaignant solidairement responsable du paiement des factures portant sur des consommations intervenues après son déménagement.

3. Quant à la date de déménagement et à l'index de sortie

Au vu de la longue période écoulée depuis le déménagement du plaignant il serait irréaliste d'exiger du plaignant qu'il remplisse un formulaire de déménagement et le fasse signer par son ancien propriétaire.

Dans le cas d'espèce, le plaignant a communiqué dans le cadre de la procédure devant le Service un état des lieux de sortie signé par lui et son propriétaire et reprenant un index. Ce document est donc fonctionnellement identique à un formulaire de déménagement et il peut donc être utilisé afin en vue de déterminer tant la date que l'index de clôture.

En conséquence, étant donné que le plaignant n'a pas payé les factures litigieuses, il convient d'annuler la première facture litigieuse et de la remplacer par deux nouvelles factures.

La première, une facture de clôture à destination du plaignant portant sur la période de consommation comprise entre le 23 février 2021 et le 31 mai 2021 et avoir comme index de sortie 659,690 m³. Cette date et cet index sont ceux mentionnés par l'état des lieux de sortie contradictoire transféré par le plaignant.

Cette facture s'entend sans aucuns frais de rappel ni de mise en demeure.

La seconde, une facture portant sur la période de consommation allant du 31 mai 2021 au 16 février 2022, à destination du propriétaire du logement et/ou de l'utilisateur occupant le logement durant la période couverte par cette facture.

En ce qui concerne le deuxième et troisième facture litigieuse, leur paiement ne peut être réclamé au plaignant dans la mesure où elles couvrent des périodes de consommation au cours desquelles le plaignant n'occupait plus le logement. La consommation sur laquelle elles portent doit donc être facturée au propriétaire de logement et/ou à l'utilisateur occupant le logement durant la période couverte par ces deux factures.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Monsieur X contre Vivaqua Recevable et Fondée.

- Fondée en ce sens que le plaignant n'est pas tenu au paiement des factures couvrant les périodes de consommation postérieures à son déménagement et que, dès lors, les trois factures litigieuses doivent être revues en conséquence.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges