

Service des litiges

Décision de fond R2025-130

Monsieur X / Vivaqua

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après : « *le plaignant* »), sollicite du Service des litiges (ci-après « *le Service* ») que ce dernier se prononce sur le respect, par Vivaqua, des articles 27, 66 et 68 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 du litige se déroulent à Saint-Gilles, au sous-sol, dans l'ancien appartement du plaignant.

Le plaignant emménage dans les lieux le 26 février 2019. A ce moment-là, un formulaire de relevé contradictoire est complété avec le propriétaire des lieux, et l'index du compteur d'eau est relevé : 82 m³. Le formulaire est daté au 26 février 2019, et signé par le propriétaire et le plaignant, en tant qu'usager rentrant.

Le 30 mai 2019, le plaignant quitte les lieux. Le bail est résilié à l'amiable, et la résiliation est signée par les deux parties et datée au 30 mai 2019. Le plaignant quitte alors la Belgique pour le Maroc. Sa résidence principale est enregistrée à Rabat, entre le 11 juillet 2019 et le 24 juillet 2020, date à laquelle le plaignant retourne en Belgique.

Au moment de son départ, le plaignant prend des photos de ses compteurs d'électricité, de gaz et d'eau. Les photos sont datées du 30 mai 2019, et la photo du compteur d'eau indique ce qui suit :

- 111,47m³.

Le 4 juin 2019, le plaignant clôture ses contrats en gaz et en électricité. Les relevés des compteurs de gaz et d'électricité, au moment de la clôture, correspondent aux photos prises par le plaignant en date du 30 mai 2019. Toutefois, en ce qui concerne l'eau, le plaignant n'a pas pu compléter de formulaire de déménagement ; selon les dires du plaignant, le propriétaire des lieux se serait engagé à le faire à sa place.

Suite au départ du plaignant, le propriétaire des lieux, réalise des travaux dans l'appartement, avant que l'appartement ne soit à nouveau loué.

Le 27 janvier 2020, Vivaqua émet une facture n° 11.16805.005.AA dans le chef du plaignant pour la période de consommation du **27 février 2019 au 20 janvier 2020**, pour une consommation de 111 m³. L'index du 20 janvier 2020 est relevé par le releveur, et est de 193 m³.

Le 23 février 2021, Vivaqua émet une facture n° 11.16805.007.BB dans le chef du plaignant pour la période de consommation du **21 janvier 2020 au 18 janvier 2021**, d'un montant, pour une consommation de 278 m³. L'index du 18 janvier 2021 est relevé par le releveur, et est de 471 m³.

Ces deux factures auraient fait l'objet de rappels et de mises en demeure, mais ceux-ci n'ont pas été transmis au Service.

Le 30 avril 2025, le plaignant reçoit une facture périodique n° 708000163CCC, pour la période de consommation allant du 2 février 2024 au 31 janvier 2025, l'adresse de consommation étant le n° 142 à Saint-Gilles. Le 8 mai 2025, le plaignant reçoit une note de crédit n° 750000281DDD, annulant la facture en question.

Le 9 mai 2025, le plaignant reçoit une facture de clôture n° 700000257EEE, couvrant la période de consommation du 19 janvier 2021 au 19 janvier 2021. Le montant de la facture est de 0€.

Suite à la réception de cette facture, le 12 mai 2025, le plaignant introduit une plainte n° C25 05 XXX auprès de Vivaqua.

Position du plaignant

Le plaignant considère que dans la mesure où celui-ci a quitté les lieux le 30 mai 2019 – cette information étant étayée de par la résiliation du bail d'occupation à l'amiable datée du 30 mai 2019, la clôture de ses contrats en gaz et en électricité en date du 4 juin 2019, l'enregistrement de sa résidence principale à Rabat à partir de juillet 2019 -, celui-ci n'est pas redevable de la consommation d'eau enregistrée sur les lieux après le 30 mai 2019. En ce qui concerne le formulaire de déménagement, le plaignant explique que le propriétaire des lieux, lui aurait promis de l'envoyer.

A cet égard, le plaignant insiste sur le fait que l'index enregistré en date du 26 février 2019 était de 82 m³, et que l'index affiché sur la photographie du compteur d'eau prise en date du 30 mai 2019 est de 100 m³, ce qui correspond à une consommation de 29 m³ pour une période de 3 mois, étant, selon lui, plus que raisonnable pour une personne vivant seule dans un studio.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère que dans la mesure où le plaignant n'a jamais rempli son formulaire de transfert conformément aux articles 27.2, 66 et 68 des conditions générales de vente eau, elle ne pouvait pas enregistrer son déménagement en date du 30 mai 2019.

Vivaqua souligne que le propriétaire des lieux ne s'est jamais manifesté, et que c'est la parcelle cadastrale qui leur a finalement confirmé que le locataire avait quitté les lieux en 2019. Au moment où le déménagement a été indiqué à Vivaqua, il lui était impossible, pour des raisons informatiques, de remonter en-dehors du 19 janvier 2021, date du dernier index connu des lieux. C'est la raison pour laquelle Vivaqua a facturé au plaignant les consommations enregistrées entre le 30 mai 2019 et le 19 janvier 2021.

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 4 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 27, 66 et 68 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Exposé au fond

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

L'article 66 des conditions générales de vente eau dispose comme il suit :

« 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 disponible sur le site internet de VIVAQUA (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'usager et VIVAQUA prend fin lorsque VIVAQUA reçoit un formulaire de déménagement/changement de client dûment complété indiquant la fin de l'occupation ».

L'article 68, lui, dispose comme il suit :

« (...)

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 plus particulièrement de l'article 66.1, que lorsqu'un usager quitte un immeuble raccordé, c'est l'abonné qui a la responsabilité de remplir un formulaire déménagement et de le transmettre à Vivaqua. Selon les termes de l'article 66.3, il s'agit d'une condition *sine qua non* à respecter pour que la relation entre l'utilisateur et Vivaqua prenne fin. Cette responsabilité de l'abonné est d'autant plus renforcée de par le fait que c'est l'abonné qui est informé si le formulaire n'est pas dûment complété, conformément à l'article 68.4.

L'article 68.2 des conditions générales de vente eau prévoit certes des options pour les usagers dans les cas où il ne leur est pas possible d'obtenir la signature de l'abonné, mais cela ne suffit pas pour considérer que l'envoi du formulaire de déménagement relève de la responsabilité de l'utilisateur, à l'encontre du prescrit de l'article 66.1.

Dans le cas d'espèce, le plaignant a bel et bien déménagé et quitté la Belgique en date du 30 mai 2019, comme le confirment la signature de fin de bail à l'amiable datée du 30 mai 2019, signée par la société propriétaire, l'enregistrement de sa résidence principale à Rabat au Maroc à partir du 11 juillet 2019, l'enregistrement de son déménagement pour les compteurs gaz et électricité en date du 4 juin 2019, ainsi que la photo de son compteur d'eau (index de 111 m³) datée du 30 mai 2019. Aucun élément ne lui permettait donc de soupçonner que le propriétaire des lieux n'avait pas envoyé le formulaire de déménagement. Par ailleurs, les deux factures annuelles du 27 janvier 2020 et du 23 février 2021 ayant été envoyées à l'adresse à Saint-Gilles, adresse qu'il n'occupait plus à partir du 30 mai 2019, celui-ci n'a pas pu recevoir les factures en question et se douter donc du fait qu'il était toujours enregistré comme usager. Preuve en est que, dès que le plaignant a reçu la facture périodique du 30 avril 2025 lorsqu'il était de retour en Belgique, ne comprenant pas de quoi est-ce qu'il s'agissait, celui-ci a quasiment immédiatement introduit une plainte auprès de Vivaqua.

Dans de telles circonstances, il est difficile de reprocher au plaignant de ne pas avoir envoyé de formulaire de déménagement. La non-transmission du formulaire de déménagement relève de la responsabilité du propriétaire du logement, en tant qu'abonné.

2. Sur la personne redevable des consommations

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 de factures, Vivaqua pouvait légitimement supposer que le plaignant était toujours usager. L'article 68.3 prévoit en effet que Vivaqua envoie à l'utilisateur sortant la facture de clôture vingt jours après que le formulaire de déménagement ait été complété : un tel formulaire n'ayant pas été envoyé, il ne peut être reproché à Vivaqua de ne pas avoir transmis une facture de clôture au plaignant.

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

L'article 27.2 des conditions générales de vente eau, dispose comme suit :

« 2. L'utilisateur 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 :

- l'immeuble a été préalablement équipé d'un compteur par logement, agréé par VIVAQUA, compteur dont l'installation est à la charge de l'abonné ;

- 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'utilisateur sortant et de l'utilisateur entrant, au moyen du formulaire de déménagement/changement de client prévu par VIVAQUA, ainsi que de l'index du compteur (cf. Article 68).

- une forte surconsommation, définie comme étant une consommation supérieure de 50 % par rapport à la consommation de l'année antérieure, à même profil de composition de ménage et d'occupation du bien, ne soit pas consécutive à l'état des installations privées dont l'abonné a la charge, étant entendu qu'il n'appartient pas à VIVAQUA de statuer sur qui de l'abonné ou de l'utilisateur est responsable en ce qui concerne les installations privées.

A défaut, l'abonné est tenu solidairement et indivisiblement avec l'utilisateur envers VIVAQUA du paiement de toute somme impayée par l'utilisateur, après que celui-ci a été mis en demeure »
(Nous soulignons).

L'utilisateur, lui, est défini 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).

Il ressort d'une telle définition que l'utilisateur est la personne ayant joui de l'activité d'approvisionnement en eau potable, celui-ci étant soit l'abonné s'il vit dans l'immeuble, soit le locataire ou occupant si l'immeuble est loué ou occupé. Or, dans le cas d'espèce, le plaignant a fourni des preuves solides et concordantes attestant du fait qu'il n'occupait plus les lieux à partir du 30 mai 2019, et que, *de facto*, il ne bénéficiait donc plus de la consommation d'eau potable à partir de cette date-là. Force est de constater que le plaignant ne répond donc pas à la définition d'utilisateur pour la période postérieure au 30 mai 2019 et que, dans de telles circonstances, l'utilisateur responsable du paiement des factures pour la période du 30 mai 2019 au 19 janvier 2021 est, conformément à l'article 27.2 des conditions générales de vente eau, l'abonné lui-même.

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 de celui-ci 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 une copie de sa résiliation de bail à l'amiable, datée du 30 mai 2019, et signée par le propriétaire des lieux. Par ailleurs, le plaignant a également transmis au Service une photographie du compteur d'eau affichant un index de 111 m³ datée du 30 mai 2019. Le Service souligne à cet égard que les index de gaz et d'électricité utilisés par le fournisseur A pour enregistrer le déménagement du plaignant correspondent bien aux index repris sur les photos des compteurs de gaz et électricité, datées elles aussi du 30 mai 2019. Dans la mesure où ces différents éléments sont concordants, la date du 30 mai 2019 et l'index de 111 m³ peuvent être utilisés afin de déterminer la date et l'index de clôture.

Dans de telles circonstances, il convient d'annuler les deux factures n° 11.16805.005.AA et n° 11.16805.007.BB, ainsi que les éventuels frais de rappel et de mises en demeure y afférents, et de les remplacer par deux nouvelles factures :

- Une première facture à charge du plaignant, pour la période de consommation du 27 février 2019 au 30 mai 2019, durant laquelle celui-ci était l'utilisateur. Sur base des informations disponibles, la consommation enregistrée durant cette période-là est donc de $111 - 82 = 29$ m³.
- Une seconde facture à charge du propriétaire des lieux, en tant qu'abonné, pour la période de consommation du 1^{er} juin 2019 au 19 janvier 2021, comprenant le restant de la consommation enregistrée.

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 consommations enregistrées postérieurement à son déménagement et que, dès lors, les deux factures litigieuses doivent être revues en conséquence.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges