

Service des Litiges

Décision R2025-138

La société X / Vivaqua

Objet de la plainte

La société X, la plaignante, représentée par Monsieur Y, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par VIVAQUA des articles 3.2 et 90.1 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 la contestation d'une facture n° 704000154XXX (ci-après, « *la facture litigieuse* »), émise en date du 5 juin 2024 et couvrant une période de consommation allant du 30 septembre 2023 au 26 mai 2024.

Cette facture porte sur une consommation intervenue à 1190 Forest (ci- après, « *l'immeuble* »), une adresse occupée par la plaignante.

Le 10 septembre 2021, un index est transmis à Vivaqua par la plaignante.

Le 21 septembre 2022, un index est estimé par Vivaqua faute d'accès au compteur de la plaignante.

Le 20 juin 2023, Vivaqua demande à la plaignante de relever son index et de le lui transmettre. La plaignante ne donnera pas suite à cette demande.

Le 29 septembre 2023, un index est estimé par Vivaqua faute d'accès au compteur de la plaignante.

Le 27 mai 2024, le compteur de la plaignante est remplacé dans le cadre de la procédure de vérification périodique des compteurs. À cette occasion, un bon de travail est complété par l'agent de Vivaqua chargé du remplacement du compteur. Celui-ci mentionne que le compteur affichait un index de 775 m³, ce bon de travail n'est toutefois signé ni par l'agent ni par un représentant de la plaignante.

Le 5 juin 2024, la facture litigieuse est émise, elle se base sur l'index relevé par le technicien le 27 mai.

Le 18 juin 2024, la plaignante envoie à Vivaqua une lettre recommandée contestant la facture litigieuse au motif que la consommation facturée est anormalement élevée par rapport à sa consommation habituelle tant antérieure que postérieure au relevé. Une copie de cette lettre est envoyée par mail à Vivaqua le même jour.

Le 1^{er} août 2024, Vivaqua envoie à la plaignante un rappel de la facture litigieuse.

Le 9 août 2024, la plaignante envoie une lettre recommandée à Vivaqua indiquant avoir reçu la facture de rappel et demandant qu'une réponse soit apportée à la première lettre recommandée envoyée. Une copie de cette lettre est envoyée par mail à Vivaqua.

Le 5 septembre 2024, Vivaqua envoie une mise en demeure de payer la facture litigieuse à la plaignante.

Le 10 septembre 2024, la plaignante envoie une lettre recommandée à Vivaqua indiquant avoir reçu la mise en demeure et rappelant qu'elle conteste la facture litigieuse ainsi que les frais de rappel et de mise en demeure. Elle rappelle également avoir déjà envoyé par recommandé deux contestations restées sans réponse et demande à Vivaqua d'apporter une réponse à sa contestation.

Le 12 septembre 2024, en l'absence de réponse de Vivaqua la plaignante dépose une plainte auprès du Service des litiges de Brugel.

Le 5 juin 2025, dans le cadre du traitement de la plainte par le Service des litiges, Vivaqua transmet une photo du compteur retiré prise le jour même. Sur celle-ci le compteur affiche un index de 775 m³ identique à celui inscrit dans le rapport du 27 mai 2024. Vivaqua explique que le compteur présentant une forte consommation il a été placé après son enlèvement dans un bac spécifique afin de pouvoir le soumettre à un contrôle si la plaignante en faisait la demande. Selon Vivaqua le compteur n'a fait l'objet d'aucune manipulation depuis son enlèvement et affiche donc le même index qu'au moment de celui-ci. Vivaqua indique également que si la plaignante le souhaite le compteur peut faire l'objet d'un contrôle technique par le service de métrologie du SPF Économie, proposition que la plaignante refusera.

Position de la plaignante

La plaignante considère que la consommation facturée par la facture litigieuse ne peut correspondre à sa consommation réelle. Selon elle, le caractère anormalement élevé de cette consommation ne peut s'expliquer que par une erreur de l'agent ayant remplacé le compteur lors du relevé d'index ou par un dysfonctionnement du compteur.

La plaignante considère par ailleurs que la photo du compteur prise le 5 juin 2025 n'est pas une preuve suffisante que le compteur affichait un index de 775 m³ lors de son enlèvement le 27 mai 2024 car plus d'un an s'est écoulé au cours desquels le compteur a pu subir des manipulations.

La plaignante considère qu'au vu des autres éléments, il n'est pas nécessaire de procéder à un contrôle technique du compteur pour établir son caractère dysfonctionnel.

La plaignante indique qu'il n'y a pas eu de fuite pendant la période couverte par la facture litigieuse.

La plaignante réclame donc que la facture litigieuse soit revue et que sa consommation soit estimée conformément à l'article 90 des conditions générales de vente eau.

Enfin, la plaignante considère que Vivaqua a failli à son obligation de diligence, prévue à l'article 3.2 des conditions générales de vente eau, en ne répondant pas à ses contestations envoyées par lettre recommandée et demande que les frais de rappel et de mise en demeure soient annulés.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère que la photo du compteur prise le 5 juin 2025 combinée au rapport de l'agent responsable du remplacement du compteur du 27 mai 2024 permettent d'établir que lors de son enlèvement le compteur affichait bien un index de 775 m³.

Vivaqua admet, qu'au vu du caractère particulièrement élevé de la consommation visée par la facture litigieuse, il n'est pas possible d'écarter l'hypothèse d'un dysfonctionnement du compteur. Toutefois, Vivaqua considère que c'est au plaignant de demander un contrôle technique pour tester cette hypothèse et que, dans la mesure où il refuse de le demander, le compteur doit être considéré comme fonctionnel.

Vivaqua considère donc la facture litigieuse comme correcte et exigible.

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 articles 3.2 et 90 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur le respect par Vivaqua de son obligation de diligence

L'article 3.2 des conditions générales de vente eau prévoit :

« 2. Dans l'exécution de ses missions de service public et des obligations prévues dans les présentes conditions générales, VIVAQUA met en œuvre tous les moyens adéquats que les réseaux requièrent et que l'abonné/usager est en droit d'attendre d'elle et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. VIVAQUA agit comme tout opérateur, normalement diligent et prudent, placé dans les mêmes circonstances. »

Il est manifeste que Vivaqua en ignorant trois contestations successives de la facture litigieuse tout en continuant à envoyer des rappels et mises en demeure n'a pas agi comme tout opérateur normalement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances et à de ce fait contribué à prolonger le litige.

La plaignante a contesté la facture litigieuse dans le délai prévu à l'article 92.1 des conditions générales de vente.

« 1. L'abonné/usager peut contester des données de comptage relevées par les agents de VIVAQUA ou communiquées par lui-même ou estimées par VIVAQUA, et la facturation qui en résulte, dans un délai maximum de 12 mois prenant cours à la date de l'émission de la facture. VIVAQUA peut également contester ces données de comptage dans les mêmes délais. »

La plaignante a également introduit une nouvelle contestation à chaque rappel ou mise en demeure. Elle a donc agi avec toute la diligence requise et n'a pas non plus tardé à saisir le service des litiges, elle ne peut donc pas être tenue pour responsable du retard de paiement de la facture.

Dès lors, il y a lieu d'annuler les frais de rappels et de mise en demeure réclamés par Vivaqua à la plaignante au titre de la facture litigieuse.

2. Sur les conditions d'application de l'article 90.1

La plaignante réclame l'application de l'article 90.1 des conditions générales de vente eau qui prévoit les circonstances dans lesquelles un index peut être estimé ainsi que les règles à respecter pour procéder à cette estimation.

« 1. Lorsque VIVAQUA n'a pas pu accéder au compteur pour procéder à son relevé d'index et que l'abonné/usager n'a pas communiqué son index, ainsi que lorsque l'index n'est pas fiable ou que la consommation n'a pas été enregistrée pour la période entre deux relevés de compteur, VIVAQUA peut estimer la consommation sur la base de critères objectifs et non discriminatoires suivants : [...] » (nous soulignons)

Cet article trouve donc à s'appliquer dans trois situations, dans le cas d'espèce Vivaqua a pu procéder au relevé d'index et la consommation a été enregistrée, c'est donc la fiabilité de l'index relevé qu'il convient d'évaluer.

3. Sur le caractère anormal de la consommation

L'argument principal de la plaignante en faveur de l'absence de fiabilité de son index repose sur le caractère anormalement élevé de la consommation facturée qui la pousse à considérer que celle-ci ne peut pas correspondre à sa consommation réelle.

L'article 88 des conditions générales de vente eau propose en creux une définition de la notion de consommation anormale :

« Article 88. Données de comptage apparemment anormales

Lorsque la consommation d'un abonné/usager déterminée conformément à l'Article 86 présente, au moment de l'établissement de la facture annuelle, une variation supérieure à 50% (vers le haut ou vers le bas) par rapport à la consommation à l'origine de la facture annuelle de l'année précédente, VIVAQUA en informe l'abonné/usager au moment de l'envoi de la facture annuelle » (nous soulignons)

L'historique de consommation de la plaignante tel qu'il ressort des données transmises par Vivaqua dans le cadre de la procédure s'établit comme suit :

Date	Index (m ³)	Moyenne journalière (m ³ /jour)	Type de relevé
07/11/2019	442	0,04	Index transmis
09/09/2020	460	0,05	Index transmis
10/09/2021	491	0,08	Index transmis
21/09/2022	522	0,08	Index estimé
29/09/2023	554	0,08	Index estimé
26/05/2024	775	0,92	Index relevé (enlèvement du compteur)
27/05/2024	0	/	Index de départ nouveau compteur
16/09/2024	8	0,07	Index transmis

La consommation faisant l'objet de la facture litigieuse présente manifestement un caractère anormalement élevé. Elle est en effet plus de dix fois plus élevée que la consommation sur la période précédente. Même en tenant compte du fait que les deux index précédents étaient des index estimés et en étalant la consommation depuis le dernier index transmis par la plaignante la moyenne journalière (0,29 m³/jour) reste supérieure au double de la consommation habituelle de la plaignante.

Par ailleurs, Vivaqua ne conteste pas le caractère anormalement élevé de la consommation facturée à la plaignante.

4. Sur l'exactitude de l'index relevé

La première hypothèse avancée par la plaignante dans sa contestation de la consommation visée par la facture litigieuse est que l'index utilisé pour établir cette facture ne correspond pas à celui qu'affichait le compteur lors de son enlèvement. Il y aurait donc eu une erreur dans le relevé effectué par l'agent de Vivaqua.

Les conditions générales de vente eau ne prévoient rien en ce qui concerne la charge de la preuve de l'inexactitude d'un index relevé. Il paraît dès lors raisonnable de considérer que, conformément au droit commun, c'est à celui qui conteste l'index d'apporter la preuve de ce qu'il avance.

Néanmoins, il faut noter que le cas d'espèce est particulier. En effet, si dans le cadre d'une contestation classique l'utilisateur a tout loisir de consulter le compteur lorsqu'il reçoit sa facture et d'apporter la preuve de l'erreur effectuée lors du relevé, par le biais, par exemple, de photographies, cette possibilité n'existe pas dans le cas où le compteur a été changé.

Dès lors, il paraît déraisonnable d'exiger d'un usager dont le compteur a été changé qu'il apporte la preuve définitive de l'erreur qu'il dénonce. Tout au plus, peut-on exiger de lui qu'il apporte des indices raisonnables de ce qu'il avance. Ce que fait la plaignante en l'espèce, en invoquant le caractère anormalement élevé de la consommation visée par la facture litigieuse.

Étant donné qu'il existe un doute raisonnable sur la fiabilité d'un index relevé dans le cadre d'un changement de compteur, c'est à Vivaqua d'apporter des preuves de l'exactitude dudit index ou à tout le moins de fournir un solide faisceau d'indices allant dans cette direction.

Vivaqua invoque le bon de travail complété par l'agent chargé du remplacement du compteur comme preuve de l'exactitude l'index. Ce document est toutefois incomplet dans la mesure où il n'est signé ni par ledit agent ni par un représentant de la plaignante alors qu'il contient des cases expressément prévues à cet effet.

Il n'est pas possible de considérer qu'un document non signé constitue une preuve que l'index inscrit sur ledit document était bien celui affiché par le compteur lors de son enlèvement. Le fait qu'il soit prévu sur le document qu'il doive être signé par l'agent de Vivaqua et par l'abonné ou l'utilisateur ne relève pas d'un formalisme vide de sens mais vise précisément à s'assurer que celui-ci a eu l'opportunité de vérifier que l'index relevé est bien correct. Cette vérification a un intérêt particulier dans la mesure où il s'agit de la dernière occasion pour l'abonné/utilisateur de vérifier l'index, le compteur étant mis hors de son atteinte après son remplacement.

Il est donc particulièrement regrettable de constater que l'absence de signature par l'utilisateur/abonné du bon de travail complété dans le cadre de la procédure de remplacement d'un compteur semble récurrente¹. À défaut de pouvoir recueillir une signature lors du remplacement du compteur, les agents de Vivaqua devraient à minima prendre des photos des compteurs avant leur enlèvement permettant d'apporter une preuve de l'exactitude de l'index relevé.

Vivaqua invoque également la photo du compteur prise le 5 juin 2025 dans ses ateliers comme élément prouvant que l'index relevé est bien identique à celui qu'affichait le compteur lors de son enlèvement

¹ Voir décisions R2024-112 et R2024-198.

le 27 mai 2024. Vivaqua affirme que le compteur n'a pas été manipulé depuis son enlèvement dans le cadre de la procédure de remplacement et qu'il affiche donc toujours le même index qu'à l'époque.

L'index affiché sur cette photo est bien identique à l'index mentionné sur le document de relevé et il s'agit bien du compteur remplacé le 27 mai 2024. Il n'est toutefois pas possible pour le Service des litiges de prendre cet élément en considération. En effet, la photo a été prise plus d'un an après l'enlèvement du compteur, il n'est donc pas possible d'avoir la certitude que le l'index affiché par celui-ci soit toujours le même que lors de son enlèvement. Il en irait autrement si Vivaqua était en mesure de fournir une photo du compteur datée et prise avant son enlèvement.

Le Service des litiges ne dispose donc pas d'éléments suffisants pour garantir l'exactitude de l'index servant de base à la facture litigieuse. Ceci couplé au caractère anormalement élevé de la consommation visée par cette facture impose de considérer cet index comme non fiable.

5. Sur la détermination de l'index à appliquer

Lorsqu'un index est jugé non fiable il convient de le remplacer par un index estimé conformément à la procédure prévue à l'article 90 des conditions générales de vente eau.

« 1. Lorsque VIVAQUA n'a pas pu accéder au compteur pour procéder à son relevé d'index et que l'abonné/usager n'a pas communiqué son index, ainsi que lorsque l'index n'est pas fiable ou que la consommation n'a pas été enregistrée pour la période entre deux relevés de compteur, VIVAQUA peut estimer la consommation sur la base de critères objectifs et non discriminatoires suivants :

[...]

1.3. Dans le cas d'une unité d'activités non domestique avec un compteur individuel ou de plusieurs unités d'activités desservies par un compteur collectif : la consommation journalière estimée correspond à la consommation postérieure relevée deux fois par l'utilisateur sur une période de quinze jours minimum, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même. » (nous soulignons)

Il convient donc que Vivaqua estime la consommation de la plaignante sur base de deux relevés effectués après l'enlèvement du compteur. Ces relevés peuvent soit être transmis par la plaignante soit être faits par des agents de Vivaqua.

PAR CES MOTIFS

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

Fondée en ce sens que :

- Vivaqua a manqué à son obligation de diligence en ne répondant pas aux contestations de la plaignante.
- L'index relevé le 27 mai 2024 et servant de base à la facture n° 704000154XXX ne peut pas être considéré comme fiable.

En conséquence :

- Les frais de rappel et de mise en demeure réclamés par Vivaqua à la plaignante au titre de la facture n° 704000154XXX doivent être annulés.
- Il y a lieu de remplacer l'index relevé le 27 mai 2024 par un index estimé et de revoir la facture n° 704000154XXX en conséquence

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges