

Service des Litiges

Décision R2025-142

Monsieur 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 des articles 3, 74, 92, 95, 101, 109, 110 et 115 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

Le litige porte sur la facturation de consommations intervenues dans un immeuble situé à 1180 Uccle (ci-après, « *l'immeuble* »)

En 2020, le plaignant achète l'immeuble alors constitué de trois appartements loués et d'un entrepôt, l'immeuble est alors alimenté par un unique compteur commun.

Le 30 septembre 2020, le compteur commun est remplacé par Vivaqua par un nouveau compteur commun n° 2015XXX (ci-après, « *le compteur 1* »).

En 2021, le plaignant débute des travaux de transformation et de rénovation de l'immeuble, suite à ces travaux l'immeuble comptera deux logements et des espaces communs.

Le 4 mai 2022, trois compteurs supplémentaires sont placés en aval du compteur 1 sans que celui-ci ne soit enlevé, il devient dès lors un compteur de tête. Ces nouveaux compteurs sont respectivement les compteurs n° 2122YYY desservant les espaces commun (ci-après, « *le compteur 2* »), n° 2122AAA desservant le premier logement (ci-après, « *le compteur 3* ») et n° 2122EEE desservant le second logement (ci-après, « *le compteur 4* »).

Le 12 juillet 2023, Vivaqua émet la facture n° 708000070BBB (ci-après, « *la facture 1.1* ») portant sur les consommations enregistrées par le compteur 1 sur la période courant du 5 avril 2022 au 27 mars 2023. Cette facture sera payée par le plaignant le 16 septembre 2023.

Le 19 juillet 2023, le plaignant reçoit un mail lui indiquant que les trois nouveaux compteurs ont été placés mais qu'en raison d'une erreur lors de leur placement, ils n'ont pas pu être affectés et que son installation n'a pas pu être vérifiée. D'après le plaignant les démarches nécessaires seront effectuées en août de la même année.

Le 27 août 2023, une facture intermédiaire n° 747000172CCC (ci-après, « *la facture 1.2* ») est émise par Vivaqua pour le compteur 1. Cette facture sera payée par le plaignant le 8 septembre 2023.

Le 7 août 2024, Vivaqua émet les factures n° 700000197VVV (ci-après, « *la facture 2.1* »), n° 701000132FFF (ci-après, « *la facture 3.1* ») et n° 701000132QQQ (ci-après, « *la facture 4.1* »), portant sur les consommations respectivement enregistrées par les compteurs 2, 3 et 4 sur la période comprise entre le 5 mai 2022 et le 30 avril 2024. Toutefois, Vivaqua n'ayant pas relevé les index à l'époque

puisque les compteurs n'étaient pas affectés, ces factures se basent sur une consommation estimée de 0 m³. Le montant de la facture 2.1 est de 0€ (Vivaqua indique exonérer le compteur 2 du terme fixe au motif qu'il n'alimente pas un logement) et le montant des factures 3.1 et 4.1 correspond pour chacune à deux années de terme fixe. Ces factures sont payées par le plaignant le 10 octobre 2024.

Le 25 août 2024, Vivaqua émet une facture intermédiaire n° 742000312000 (ci-après, « *la facture 1.3* ») pour le compteur 1. Deux factures similaires de même montant (n° 744000385ZZZ et n° 741000381KKK) (ci-après respectivement, « *la facture 1.4* » et « *la facture 1.5* ») seront émises les 25 novembre 2024 et 25 février 2025. Le plaignant paiera ces factures respectivement les 12 septembre 2024, 16 décembre 2024 et 13 mars 2025.

Le 4 octobre 2024, Vivaqua émet une facture annuelle n° 700000209JJJ (ci-après, « *la facture 1.6* ») portant sur la consommation enregistrée par le compteur 1 entre le 5 avril 2022 et le 5 mai 2022. Cette facture vient donc remplacer la facture 1.1 en ce qui concerne la période précédant l'installation des trois compteurs du 4 mai 2022. Cette facture crédite également au plaignant les montants versés en paiement des factures 1.1 et 1.2 annulées entre temps en raison de l'affectation des trois nouveaux compteurs. Les sommes créditées ne sont toutefois pas remboursées au plaignant. Le motif de cette absence de remboursement tient, selon Vivaqua, à une incertitude quant au compte bancaire sur lequel il convient de verser les sommes dues.

Le 25 novembre 2024, les factures intermédiaires n° 744000388III et n° 744000388KLM relatives aux compteurs 3 et 4 sont émises par Vivaqua. Ces factures ne seront pas payées par le plaignant.

Le 25 février 2025, les factures intermédiaires n° 741000384HJK et n° 741000384134 relatives aux compteurs 3 et 4 sont émises par Vivaqua. Ces factures ne seront pas payées par le plaignant.

Le 4 avril 2025, suite à un relevé d'index Vivaqua émet la facture n° 701000163ABC (ci-après, « *la facture 2.2* ») portant sur la consommation enregistrée par le compteur 2 sur la période allant du 1^{er} mai 2024 au 1^{er} avril 2025, la facture n° 700000251DEF (ci-après, « *la facture 3.2* ») portant sur la consommation enregistrée par le compteur 3 sur la même période et la facture n° 701000163OUIY (ci-après, « *la facture 4.2* ») portant sur la consommation enregistrée par le compteur 4 sur la même période. Le plaignant ne paiera aucune de ces factures.

Le plaignant déposera plusieurs plaintes auprès de Vivaqua en avril, mai et juin 2025.

Le 11 juin 2025, insatisfait des réponses obtenues de la part de Vivaqua, le plaignant introduit sa plainte auprès du Service des litiges.

Le 16 octobre 2025, Vivaqua effectue une visite chez le plaignant afin de vérifier la disposition de l'installation. Le constat dressé lors de cette visite conclut qu'il n'y a aucune prise d'eau entre le compteur 1 et les trois autres compteurs. Le compteur 1 ne peut donc pas enregistrer de consommation indépendante de celles enregistrées par les trois autres compteurs.

Position du plaignant

Le plaignant identifie plusieurs manquements de Vivaqua pour lesquels il demande réparation.

Tout d'abord, le plaignant réclame que le compteur 1 soit qualifié de compteur de contrôle et ce à partir du 4 mai 2022, date d'installation des trois autres compteurs. En effet, le compteur 1 n'enregistre

aucune consommation qui ne soit pas enregistrée par l'un des autres compteurs, comme en atteste les relevés effectués par le plaignant mais également les conclusions de la visite du 16 octobre 2025. Le plaignant considère donc que le compteur 1 répond à la définition d'un compteur de contrôle telle que fixée par l'article 74.1.1 des conditions générales de vente eau et qu'en conséquence les consommations qu'il enregistre ne peuvent faire l'objet d'aucune facturation. Il réclame donc l'annulation de toutes les factures portant sur les consommations enregistrées par ce compteur postérieurement au 4 mai 2022, et le remboursement des sommes versées au titre de ces factures. Il réclame également le remboursement des sommes créditées par Vivaqua en raison de l'annulation des factures 1.1 et 1.2 qui ne lui ont pas encore été versée alors même que le délai de remboursement de 30 jours prévu par l'article 115 des conditions générales de vente eau est largement écoulé.

Le plaignant ajoute que Vivaqua ne peut pas non plus lui réclamer le paiement d'un terme fixe pour le compteur 1 dans la mesure où, en vertu de l'article 95 des conditions générales de vente eau, la facturation du terme fixe doit se faire par logement et non par compteur. Le terme fixe doit donc être facturé par le biais des factures pour les consommations enregistrées par les compteurs alimentant lesdits logements.

Le plaignant considère qu'en émettant des factures intermédiaires pour un compteur ne pouvant faire l'objet d'aucune facturation annuelle Vivaqua a violé le prescrit de l'article 110 des conditions générales de vente eau. Il demande donc l'annulation des factures litigieuses 1.3, 1.4 et 1.5 ainsi que le remboursement des sommes qu'il a versé pour les honorer.

Ensuite, le plaignant conteste les factures litigieuses 2.2, 3.2 et 4.2 au motif qu'en prenant un index de départ de 0 qui ne correspond pas à l'index affiché par les compteurs 2, 3 et 4 au 1^{er} mai 2024 elles aboutissent à affecter à la période allant du 1^{er} mai 2024 au 1^{er} avril 2025 des consommations ayant en réalité eu lieu entre le 5 mai 2022 et le 30 avril 2024. Il considère donc que ces factures procèdent en réalité à une rectification faisant suite à des sous estimations d'index. Le plaignant réclame donc qu'en application de l'article 92 des conditions générales de vente eau ces factures soient non seulement recalculées en vue d'appliquer les tarifs annuels correspondant aux périodes de consommation réelles mais également que la rectification soit limitée à deux ans.

Selon le plaignant deux éléments démontrent que ces factures procèdent à des rectifications. D'abord, les photos des compteurs qu'il a lui-même prises et qui attestent que les compteurs 2, 3 et 4 enregistraient bien des consommations au cours de la période courant du 5 mai 2022 au 30 avril 2024. Ensuite, le fait non contesté par Vivaqua que le compteur 1 enregistrerait lui-même de la consommation pendant cette période ce qui implique nécessairement que les compteurs 2, 3 et 4 faisaient de même au vu de la configuration de l'installation.

Au surplus, le plaignant indique qu'avant 2025, Vivaqua n'a jamais tenté d'effectuer de relevés d'index et ne lui a pas non plus demandé de les communiquer avant de procéder à une estimation, violant de ce fait la procédure prévue à l'article 86 des conditions générales de vente eau. Le plaignant indique qu'étant donné qu'il relève mensuellement ses index si une telle demande lui avait été envoyée il s'y serait nécessairement conformé ce qui aurait permis de limiter la portée du litige.

De plus, les factures 2.1, 3.4 et 4.1 portant sur une période de consommation allant du 5 mai 2022 au 30 avril 2024, le plaignant estime qu'elles violent l'obligation de facturation annuelle prévue à l'article 109 des conditions générales de vente eau.

Enfin, le plaignant considère que la combinaison de l'ensemble des éléments précités témoigne d'une grave défaillance de Vivaqua dans la gestion de la facturation des consommations de l'immeuble. Il relève également que lorsqu'il a tenté de contacter Vivaqua, après avoir pris connaissance des problèmes de facturation, il n'a obtenu qu'une réponse superficielle à sa demande, Vivaqua lui ayant simplement proposé une révision du montant de ses acomptes. Il estime donc que son dossier n'a pas été traité avec le sérieux nécessaire au vu de la complexité de la situation (multiples factures, notes de crédit, double facturation, ...) et des sommes en jeu. Selon le plaignant Vivaqua n'a, dans ce dossier, agi à aucun moment comme l'aurait fait n'importe quel acteur raisonnablement prudent et diligent placé dans les mêmes circonstances et a donc manqué à son obligation de diligence telle que prévue par l'article 3.2 des conditions générales de vente eau.

Le plaignant réclame donc la révision de l'ensemble des factures litigieuses, le remboursement des montants payés pour l'ensemble des factures annulées et souhaite voir sa situation régularisée pour l'avenir.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua ne conteste pas avoir commis des erreurs de facturation.

Vivaqua estime qu'il y a lieu de facturer deux fois le terme fixe pour le compteur 1 quand bien même il n'enregistrerait aucune autre consommation que celles enregistrées par les trois autres compteurs. En effet, selon Vivaqua, ce compteur tombe sous le coup de l'exception au principe de facturation du terme fixe par logement établie par l'article 101.3 des conditions générales de vente eau.

Vivaqua estime que les factures litigieuses 2.2, 3.2 et 4.2 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 :

« § 1^{er}. 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, § 1^{er}, 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, 74, 92, 95, 101, 109, 110 et 115 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur la qualification du compteur 1

L'article 74 des conditions générales de vente eau règle la question du statut des compteurs.

« Article 74. Statut du compteur (cf. prescriptions techniques, point 1.3.3)

Tous les compteurs placés par VIVAQUA, listés ci-dessous, à la demande de l'abonné sont des compteurs appartenant à VIVAQUA. Les compteurs privés, installés par l'abonné/l'utilisateur, ne sont pas visés par les présentes conditions générales.

Chaque immeuble raccordé bénéficie d'au moins un compteur.

Dans le cas où il y a plusieurs compteurs de VIVAQUA en cascade sur une même canalisation, on parlera de :

1. Compteur de tête – Un compteur de tête délimite la partie du raccordement au réseau de distribution de la partie privée située en aval sur laquelle sont placés des compteurs dépendants appartenant à VIVAQUA. Un compteur de tête est un compteur de contrôle ou un compteur général, placé par VIVAQUA aux frais de l'abonné.

1.1. Compteur de contrôle – Le compteur de contrôle est un compteur de tête qui limite la responsabilité de VIVAQUA en ce qui concerne le raccordement. Le placement d'un compteur de contrôle ne provoque aucune facturation de consommation tant que, tenant compte des normes métrologiques, le total des consommations enregistrées par les compteurs dépendants est égal à la consommation enregistrée par le compteur de contrôle pour une période identique. En cas de dépassement de ces normes et/ ou suite au placement d'un dispositif pouvant générer une consommation d'eau (robinet de service, adoucisseur, surpresseur, filtre ...) entre le compteur de tête et les compteurs dépendants, le compteur de contrôle devient un compteur général.

1.2. Compteur général – Le compteur général est un compteur de tête placé en raison d'une demande particulière de l'abonné (placement d'un robinet de service, adoucisseur, d'un

surpresseur, d'un filtre...). L'existence d'un compteur général implique la facturation de la différence de consommation entre celle enregistrée par ce compteur et celle(s) enregistrée(s) par le(s) compteur(s) dépendant(s) pour une période identique . Un compteur général devient un compteur de contrôle à partir du moment où il n'existe plus aucun dispositif pouvant générer une consommation d'eau (robinet de service, adoucisseur, surpresseur, filtre, ...) entre celui-ci et les compteurs dépendants.

2. Compteur dépendant – Compteur appartenant à VIVAQUA, placé par VIVAQUA aux frais de l'abonné en aval d'un compteur de tête sur l'installation privée. Les volumes enregistrés par ce compteur sont déduits, pour la facturation, de ceux enregistrés par le compteur de tête. » (Nous soulignons)

Au vu des constatations effectuée par Vivaqua lors de la visite du 16 octobre 2025, il est indéniable que le compteur 1 répond à la définition de compteur de contrôle et que les consommations qu'il enregistre ne peuvent faire l'objet d'aucune facturation tant que l'installation reste en l'état.

Aucun élément du dossier ne laisse supposer que l'installation du plaignant ait subi des modifications depuis le 4 mai 2022. Il y a donc lieu de considérer que le compteur 1 est un compteur de contrôle depuis cette date.

Dès lors, les consommations enregistrées par le compteur 1 postérieurement au 4 mai 2022 ne peuvent être facturées au plaignant.

2. Sur le non-respect du délai de remboursement

L'article 115 des conditions générales de vente eau dispose :

« Article 115. Délai de paiement

Les sommes dues à VIVAQUA sont à payer dès réception de l'invitation à payer et, au plus tard, dans les trente jours calendrier de l'émission de la facture. La date ultime de paiement est indiquée sur la facture après la mention "à payer avant le...". En cas de remboursement à effectuer par VIVAQUA, celle-ci s'engage également à y procéder dans les trente jours calendrier de l'évènement donnant lieu à remboursement. » (Nous soulignons)

Le Service remarque que, comme le relève Vivaqua, le plaignant ne prouve pas avoir entrepris les démarches en vue de transmettre son numéro de compte alors que cette information lui était demandée sur la note de crédit. Il n'a donc mis en œuvre tous les moyens à sa disposition pour être remboursé.

Or, en l'espèce, le Service des litiges considère que le délai prévu à l'article 115 des conditions générales de vente eau débute à la date à laquelle Vivaqua dispose des informations nécessaires pour effectuer le remboursement.

Dès lors, le Service des litiges considère qu'étant donné que Vivaqua n'a pas reçu le numéro de compte du plaignant, elle n'a pas violé son obligation prévue par l'article 115 des conditions générales de vente eau.

Cependant, l'article 3.2 des conditions générales de vente eau prévoit également une obligation de diligence dans le chef de Vivaqua.

« 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. »

À cet égard, le simple fait que la facture mentionne que le bénéficiaire doit transmettre un numéro de compte bancaire sur lequel verser la somme créditée ne suffit pas à libérer Vivaqua de toute responsabilité. Une certaine proactivité peut en effet être attendue d'un acteur normalement diligent. Il conviendrait donc qu'en l'absence de communication d'un numéro de compte bancaire dans un délai raisonnable, Vivaqua envoie un rappel au bénéficiaire de la note de crédit.

En tout état de cause, le simple fait que le plaignant n'ait pas communiqué son numéro de compte dans les temps ne saurait relever Vivaqua de son obligation de rembourser la note de crédit. Dès lors, il convient que le plaignant transmette son numéro de compte à Vivaqua et qu'ensuite Vivaqua mette tout en œuvre pour le rembourser dans le délai prévu à l'article 115 des conditions générales de vente eau.

3. Sur la facturation d'un terme fixe pour le compteur 1

L'article 95 des conditions générales de vente eau dispose :

« Article 95. Terme fixe annuel en fonction du nombre de logements (domestique)

1. Un terme fixe annuel est facturé pour l'immeuble ou le logement desservi par un compteur individuel alimentant un usager domestique. Le montant de ce terme fixe est fixé dans l'annexe tarif.

2. Un terme fixe annuel, multiplié par le nombre de logements distincts dans l'immeuble, est facturé pour les immeubles desservis par un compteur collectif alimentant des usagers domestiques, que le logement soit ou non occupé (logement sans personne domiciliée). Le montant de ce terme fixe est fixé dans l'annexe tarif. » (nous soulignons)

Il ressort explicitement de cet article que le terme fixe est facturé par logement et non par compteur. Dans le cas d'espèce, les deux logements de l'immeuble disposent chacun d'un compteur individuel et le terme fixe leur est donc facturé avec les consommations que ceux-ci enregistrent. Il n'y a dès lors a priori pas de raisons de réclamer le paiement d'un terme fixe supplémentaire pour le compteur 1.

Vivaqua affirme toutefois que le compteur 1 tombe sous le coup du régime dérogatoire prévu à l'article 101.3 des conditions générales et qu'il est dès lors sujet, au vu du nombre de logements présents dans l'immeuble, à une facturation de deux fois le terme fixe. Cet article dispose :

« 3. Les consommations pour les besoins de service d'un immeuble ou transitant par un système de centralisation d'eau chaude, relevées sur un compteur distinct des compteurs individuels existants, sont facturées au tarif linéaire domestique ou non domestique selon la qualification de l'immeuble (destiné au logement ou non). Ce compteur distinct fait également l'objet d'un terme fixe équivalent à une fois le terme fixe par logement si la consommation est domestique

ou établi en fonction du calibre du compteur si la consommation est non domestique. » (nous soulignons)

Plusieurs éléments contredisent l'interprétation de Vivaqua selon laquelle cet article s'appliquerait aux compteurs généraux.

Tout d'abord, le régime de la facturation des consommations enregistrées par les compteurs généraux est déjà prévu à l'article 74 des conditions générales de vente eau et rien ne justifie donc d'y superposer un deuxième régime qui ne vise d'ailleurs pas explicitement les compteurs généraux.

Ensuite, et à titre principal, l'article 101.3 des conditions générales de vente eau, en ce qu'il permet que certains compteurs fassent l'objet d'une facturation d'un terme fixe s'ajoutant à ceux déjà facturés aux usagers pour leurs compteurs individuels, prévoit une dérogation au régime général de l'article 95 des mêmes conditions générales qui prévoit une facturation du terme fixe au prorata du nombre de logement. Le Service des litiges considère donc qu'il convient d'interpréter strictement les conditions d'application de cet article. Celles-ci sont au nombre de deux.

La première est que le compteur doit être « *distinct des compteurs individuels existants* ». Or, un compteur de contrôle n'enregistre aucune consommation indépendante des compteurs situés à son aval, d'un point de vue fonctionnel rien ne le distingue donc desdits compteurs. Il n'est donc pas possible de considérer un compteur de contrôle comme distinct des compteurs individuels situés à son aval.

La seconde est que cet article vise exclusivement les « consommations pour les besoins de service d'un immeuble ou transitant par un système de centralisation d'eau chaude ». Les compteurs n'enregistrant pas l'un de ces deux types de consommations ne peuvent donc pas tomber sous le coup du régime dérogatoire prévu par cet article. En l'occurrence le compteur 1 n'enregistre aucun de ces deux types de consommations.

Pour toutes ces raisons, le compteur 1 ne remplit pas les conditions pour faire l'objet d'un terme fixe.

4. Sur l'émission de factures intermédiaires relatives au compteur 1

L'émission de factures intermédiaires est encadrée par l'article 110 des conditions générales de vente eau :

« Article 110. Factures intermédiaires

1. Une facture intermédiaire est établie au moins chaque trimestre pour les ménages et au moins chaque année pour les autres usagers.

2. Lorsqu'un ménage ou un autre usager en fait la demande et fournit les informations nécessaires à cet effet, une facture intermédiaire électronique mensuelle ou trimestrielle est établie. VIVAQUA octroie une ristourne unique après que le client a opté pour la facture électronique mensuelle (cf. annexe tarif).

3. La facture intermédiaire est une facture d'acompte dont le montant correspond à une estimation de la consommation. Les montants payés sur les factures intermédiaires sont automatiquement déduits de la facture annuelle.

4. Le destinataire de la facture peut demander à VIVAQUA de modifier l'estimation des acomptes des factures intermédiaires, sans que ceux-ci ne puissent être inférieurs à sa quote-part dans le terme fixe. » (nous soulignons)

L'article 110.3 des conditions générales précise explicitement que la facture intermédiaire est une facture d'acompte c'est-à-dire par nature une facture portant sur une partie du prix d'un bien ou d'un service dont le montant total sera facturé à l'avenir. Il est par ailleurs, précisé au même point que les montants payés sur les factures annuelles sont déduits de la facture annuelle ce qui confirme le caractère anticipateur de la facture intermédiaire. Dès lors, il n'y a lieu d'émettre des factures intermédiaires que dans la mesure où une facture annuelle sera réclamée à l'utilisateur à l'avenir.

Or, il a été établi que le compteur 1 ne peut plus faire l'objet d'aucune facturation à partir du moment où il est devenu un compteur de contrôle. Il n'y aura donc plus de factures annuelles émises pour ce compteur. Il en découle naturellement qu'il n'y a pas lieu de réclamer au plaignant le paiement de factures intermédiaires relatives à ce compteur.

Les factures 1.3, 1.4 et 1.5 doivent donc être annulées et les montants versés par le plaignant pour les honorer doivent lui être remboursés. Par ailleurs, aucune nouvelle facture intermédiaire ne pourra être émise pour le compteur 1 tant qu'il n'entrera pas dans les conditions pour faire l'objet de factures annuelles.

5. Sur les rectifications opérées par les factures 2.2, 3.2 et 4.2

Le plaignant considère que les factures 2.2, 3.2 et 4.2, alors qu'elles indiquent porter exclusivement sur des consommations intervenues entre le 1^{er} mai 2024 au 1^{er} avril 2025 facturent en réalité au plaignant, au moins en partie des consommations intervenues entre le 4 mai 2022 et le 1^{er} mai 2024. Elles procèdent donc à des rectifications compensant une sous-estimation des index estimés par Vivaqua le 1^{er} mai 2024.

Le plaignant apporte plusieurs éléments à l'appui de sa position, toutefois l'un d'entre eux suffit à lui seul à démontrer l'existence de consommations entre 2022 et 2024. En effet, le plaignant a effectué des relevés mensuels depuis 2022 et systématiquement photographié les compteurs à ces occasions. Ces relevés et photos témoignent effectivement de consommations intervenues entre 2022 et 2024. La vérification des métadonnées associées auxdites photographies a permis de confirmer qu'elles ont bien été prises le jour des relevés qu'elles visent à prouver.

Les factures 2.2, 3.2 et 4.2 procèdent donc bien à des rectifications à la suite d'une sous-estimation des index qui leur servent de point de départ. Il convient donc de revoir lesdites factures en vue d'appliquer aux consommations le tarif des années auxquelles elles ont effectivement eu lieu.

L'article 92.2 des conditions générales de vente eau prévoit les règles relatives à la période de rectification :

« 2. En cas de rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte, celle-ci porte au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux ans (index n-2 et n-1) précédant le dernier relevé physique de compteur ou la dernière estimation d'index (index n). » (Nous soulignons)

La rectification est donc limitée à deux ans, sauf cas de mauvaise foi. En l'espèce, Vivaqua n'apporte pas la preuve d'avoir tenté d'accéder aux compteurs pour procéder à un relevé ni d'avoir demandé au plaignant de transmettre des index. Il n'est donc pas possible de conclure à la mauvaise foi du plaignant et il convient de limiter la période de rectification aux deux années précédant le relevé d'index du 1^{er} avril 2025.

Dès lors, Vivaqua doit ventiler les consommations visées par les factures 2.2, 3.2 et 4.2 sur l'ensemble de la période allant du 4 mai 2022 au 1^{er} avril 2025 et leur appliquer les tarifs de l'année à laquelle elles sont réputées être intervenues. Par ailleurs, les consommations réputées intervenues avant le 1^{er} avril 2023 ne peuvent faire l'objet d'aucune facturation.

Les factures 2.2, 3.2 et 4.2 doivent donc être revues pour tenir compte de ces opérations.

6. Sur le non-respect de la procédure de relevé d'index

L'article 86 des conditions générales de vente eau encadre le relevé d'index :

« Article 86. Détermination des consommations et modalités du relevé d'index

1. La consommation d'un abonné/usager est déterminée par un relevé physique réalisé par VIVAQUA (point 2) ou par l'abonné/usager à la demande de VIVAQUA (point 3) ou par une estimation (point 4), sur la base des données de comptage, au moins une fois sur une période de quinze mois et dans les cas prévus lors de changement d'abonné/usager.

2. Il est procédé au relevé physique des compteurs au moins une fois par an, soit par VIVAQUA, étant entendu qu'elle dispose d'une marge de 3 mois (donc 15 mois maximum) pour procéder à ce relevé, soit, l'année où VIVAQUA n'a pas procédé à ce relevé, par l'abonné/usager. A défaut de pouvoir accéder au compteur, VIVAQUA laisse un avis de passage en demandant que l'index du compteur lui soit communiqué par l'abonné/usager lui-même selon les modalités qu'elle fixe. L'abonné/usager est responsable de vérifier que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation et d'avertir VIVAQUA par écrit lorsqu'il constate une erreur. VIVAQUA détermine, par raccordement, la période de l'année durant laquelle le relevé sera effectué. Le site internet de VIVAQUA ainsi que les journaux communaux renseignent les périodes de relevé des index en fonction des adresses.

3. L'année où VIVAQUA ne procède pas au relevé physique des compteurs en application du point 2, l'abonné/usager est invité par un courrier de VIVAQUA à transmettre l'index du ou des compteur(s). Il communique à VIVAQUA cet ou ces index(s), dans le délai et suivant les modalités fixées dans ce courrier (via le site internet de VIVAQUA, par téléphone ou par courrier, au choix de l'abonné/usager).

4. VIVAQUA contrôle l'index communiqué par l'abonné/usager (mais il ne s'agit pas d'un processus interne de validation) et, par dérogation aux points 2 et 3, la consommation est déterminée sur la base d'une estimation réalisée par VIVAQUA conformément aux critères fixés à l'Article 90 dans les cas suivants :

4.1. A défaut de communication d'index par l'abonné/usager dans le délai et selon les modalités fixés par VIVAQUA;

4.2. Si l'index ne semble pas correct ou complet (qu'il ne reprend pas tous les chiffres indiqués sur le totalisateur du compteur, index inférieur par rapport à l'index précédent, etc.), en cas de défaillance de l'enregistrement ou de détérioration des compteurs (par exemple en cas de blocage total ou partiel de l'équipement de comptage).

[...] » (nous soulignons)

Le premier point à noter est que les factures 2.1, 3.1 et 4.1, portent sur une période de deux ans. Elles témoignent donc de l'absence de relevé, de transmission d'index ou d'estimation en 2023 ce qui constitue une violation de l'article 86.1 des conditions générales de vente eau par Vivaqua.

De plus, les index du 30 avril 2024 ont été estimés et il ressort des éléments du dossier que Vivaqua n'a ni tenté de les relever ni demandé au plaignant de les transmettre avant de procéder à ces estimations. Or, l'article 86.4 des conditions générales de vente eau précise explicitement que Vivaqua ne peut procéder à une estimation que dans deux cas de figure. Soit, lorsque l'utilisateur a échoué à transmettre son index dans les délais ou selon les modalités fixées par Vivaqua. Or, dans le cas d'espèce, aucune demande de transmission d'index n'a été envoyée au plaignant et on ne peut donc pas considérer qu'il n'a pas communiqué d'index dans les délais. Soit, lorsque l'index transmis doit sembler incorrect ou incomplet, ce qui n'est pas non plus le cas puisque le plaignant n'a pas transmis d'index. Vivaqua a donc violé le prescrit de l'article 86.4 en procédant à une estimation sans avoir tenté de procéder à un relevé des index ou avoir demandé au plaignant de les transmettre.

Dès lors, le Service des litiges considère que Vivaqua a violé l'article 86 des conditions générales de vente eau.

7. Sur l'absence de facturation annuelle

Le plaignant considère que Vivaqua en n'émettant pas de factures pour l'année 2023 a violé son obligation de facturation annuelle telle que prévue à l'article 109.1.2 des conditions générales de vente eau.

« 1. La facture annuelle :

[...]

1.2. est une facture de décompte adressée, au moins une fois par an (avec un délai de maximum quinze mois entre deux dates de relevé) au débiteur de la facture déterminé conformément aux Article 26 et Article 27, sur base des relevés d'index des compteurs d'eau ou d'une estimation de la consommation réalisée conformément à l'Article 90, dans un délai de quinze jours ouvrables à dater de ce relevé ou de cette estimation. Il est pour ce faire tenu compte de 2 chiffres après la virgule sur l'index relevé ou estimé (soit du centième de m³) ; [...] » (nous soulignons)

Les factures 2.1, 3.1 et 4.1, sont les premières factures annuelles concernant les compteurs 2,3 et 4 et ont été émises le 7 août 2024 alors que les compteurs 2, 3 et 4 ont été installés le 4 mai 2022 et portent sur les consommations estimées pour la période comprise entre le 5 mai 2022 et le 30 avril 2024.

Vivaqua n'a donc respecté ni l'obligation d'émettre une facture annuelle au moins une fois par an, ni l'obligation de procéder à un relevé au minimum tous les 15 mois.

Vivaqua a donc manqué à ses obligations telles que fixées par l'article 109.1.2 des conditions générales de vente eau.

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

L'article 3.2 des conditions générales de vente eau impose une obligation de diligence à Vivaqua dans l'exécution de ses missions de service public.

« 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 ressort très clairement des éléments du dossier que Vivaqua a non seulement commis de multiples erreurs dans la gestion de la facturation des consommations du plaignant mais n'a pas traité les plaintes introduites par le plaignant avec le sérieux requis par la complexité de la situation. Il est donc impossible de considérer que Vivaqua a agi comme tout opérateur normalement diligent et prudent placé dans les mêmes circonstances.

Dès lors, le Service des litiges considère que Vivaqua a violé son obligation de diligence imposée par l'article 3.2 des conditions générales de vente eau.

PAR CES MOTIFS

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

Non fondée en ce sens que :

- Vivaqua n'a pas violé le prescrit de l'article 115 des conditions générales de vente eau.

Fondée en ce sens que :

- Le compteur n° 2015XXX est, depuis le 4 mai 2022, un compteur de contrôle et dès lors, en vertu de l'article 74.1.1 des conditions générales de vente eau les consommations qu'il enregistre postérieurement à cette date ne peuvent faire l'objet d'aucune facturation.
- Vivaqua en n'envoyant pas de rappel au plaignant l'invitant à communiquer son numéro de compte bancaire a manqué à son obligation de diligence telle que prévue par l'article 3.2 des conditions générales de vente eau.
- Les sommes créditées par la facture n° 700000209JJJ sont toujours dues au plaignant.
- Le compteur n° 2015XXX ne correspondant pas aux critères fixés par l'article 101.3 des conditions générales de vente eau.
- Dès lors que le compteur n° 2015XXX ne peut faire l'objet d'aucune facture annuelle il n'y a pas lieu non plus, en vertu de l'article 110.3 des conditions générales de vente eau, d'émettre des factures intermédiaires le visant.
- Les factures n° 701000163ABC, n° 700000251DEF et n° 701000163OUY procèdent à des rectifications après des index sous-estimés il y a donc lieu de leur appliquer le régime prévu à l'article 92.2 des conditions générales de vente eau.
- Vivaqua en estimant les index du 30 avril 2024 sans chercher à les relever ni demander au plaignant de les lui transmettre a violé la procédure de relevé d'index prévue à l'article 86 des conditions générales de vente eau.
- Vivaqua, en émettant pour la première fois des factures annuelles pour les compteurs n° 2122YYY, n° 2122AAA et n° 2122EEE le 7 août 2024 alors que leur placement date du 4 mai 2022, a violé ses obligations, prévues à l'article 109.1.2 des conditions générales de vente eau, d'émettre des factures annuelles au moins une fois par an et de ne pas laisser un délai de plus de 15 mois entre 2 relevés.
- Vivaqua n'a, dans sa gestion de la facturation du plaignant et des plaintes qu'il a déposées, pas agit comme l'aurait fait tout opérateur normalement diligent et prudent placé dans les mêmes circonstances et a donc violé son obligation de diligence prévue à l'article 3.2 des conditions générales de vente eau.

Dès lors, il convient que :

- Le plaignant transmette son numéro de compte à Vivaqua et que celle-ci procède ensuite au remboursement des sommes créditées par la facture n° 700000209JJJ dans le respect du délai prévu à l'article 115 des conditions générales de vente eau.
- Vivaqua annule les factures n° 742000312OOO, n° 744000385ZZZ et n° 741000381KKK et rembourse au plaignant les sommes versées pour les honorer.
- Vivaqua révisé les factures n° 701000163ABC, n° 700000251DEF et n° 701000163OUY afin de ventiler les consommations visées par elles sur l'ensemble de la période allant du 4 mai 2022 au 1^{er} avril 2025 et leur applique les tarifs de l'année à laquelle elles sont réputées être intervenues. Vivaqua doit également limiter la rectification à deux ans ce qui implique que les consommations réputées intervenues avant le 1^{er} avril 2023 ne peuvent faire l'objet d'aucune facturation.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges