

Service des Litiges

Décision R2025-145

X / Vivaqua

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Vivaqua de l'article 8.2 des conditions générales de distribution d'eau et des services d'assainissement.

Exposé des faits

La plainte a pour objet une interruption d'approvisionnement en eau intervenue dans un logement situé Rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *le logement* »), dont la plaignante était locataire et qu'elle occupait à l'époque.

En mars 2025, l'approvisionnement en eau du logement est interrompu. Il convient de noter que selon la plaignante cette interruption a eu lieu immédiatement après un passage de l'ancien et du nouveau propriétaire venu relever le compteur dans le cadre de la vente du logement.

Le 7 avril 2025, la plaignante dépose une plainte chez Vivaqua.

Le 13 juin 2025, n'ayant pas reçu de réponse de Vivaqua, la plaignante introduit sa plainte devant le Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante considère que Vivaqua en interrompant l'approvisionnement en eau du logement sans prévenir et sans raisons valable a violé l'article 8.2 des conditions générales de vente eau.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua affirme ne pas être à l'origine de l'interruption de l'approvisionnement. En effet, Vivaqua affirme qu'aucune intervention n'a été effectuée dans le quartier où est situé le logement en mars 2025.

Sans se prononcer sur l'origine de l'interruption, Vivaqua remarque que celle-ci coïncide, selon la plaignante, avec le relevé du compteur effectué à l'occasion du changement de propriétaire.

Recevabilité

L'article 64/1 de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau prévoit que :

*« § 1er. Dans le cadre de ses missions énumérées au paragraphe 2, Brugel prend toutes les mesures raisonnables, en étroite concertation avec les autres autorités régionales concernées le cas échéant, et sans préjudice de leurs compétences, pour atteindre les objectifs suivants :
[...]*

3° assurer un traitement efficace et en toute indépendance des plaintes par le Service des litiges

§ 2. Brugel est investie d'une mission de conseil et d'expertise auprès des autorités publiques en ce qui concerne l'organisation et le fonctionnement du secteur régional de l'eau, d'une part, et d'une mission générale de surveillance et de contrôle dans le cadre de sa compétence de contrôle du prix de l'eau en application de la présente ordonnance et de ses arrêtés d'exécution, d'autre part.

Dans ce cadre, Brugel est chargée des missions suivantes :

[...]

5° élargir au secteur de l'eau les compétences du Service des litiges tel qu'instauré par l'article 30novies de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale afin de connaître des plaintes déposées par un usager pour le non-respect par l'opérateur de l'eau visé à l'article 17, § 1er, 3°, de ses conditions générales de vente, ainsi que celles relatives à une violation, par un opérateur de l'eau, des dispositions tarifaires contenues dans la présente ordonnance

[...] »

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes relatives aux conditions générales de vente eau.

La plainte a pour objet l'article 8.2 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable

Examen du fond

L'article 8.2 des conditions générales de vente eau dispose :

« En ce qui concerne la continuité des services, VIVAQUA n'interrompra ses services que dans les cas visés dans les présentes conditions générales (voir notamment l'Article 9, l'Article 10, l'Article 24 et l'Article 121) ou sous couvert d'une décision judiciaire l'y autorisant. » (nous soulignons)

Une condition nécessaire pour que Vivaqua viole cette disposition est que Vivaqua ait effectivement interrompu ses services.

En l'occurrence Vivaqua affirme qu'aucun agent ne s'est déplacé au logement au cours du mois de mars 2025 et qu'aucune intervention susceptible d'entraîner une interruption de la distribution d'eau n'a eu lieu dans le quartier au cours du même mois.

La plaignante quant à elle, si elle affirme avoir subi une interruption de la distribution d'eau n'amène aucun élément susceptible de montrer que l'interruption serait due à une intervention de Vivaqua. Au contraire, le fait que la coupure ait directement suivi le passage des propriétaires venus relever le compteur laisse plutôt penser que celle-ci résulte de cette visite.

Partant, il n'y a pas dans ce dossier suffisamment d'éléments pour attribuer l'interruption de la distribution d'eau à Vivaqua.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Vivaqua recevable mais non fondée en ce sens qu'il n'est pas démontré que Vivaqua est responsable de l'interruption de la distribution d'eau subie par la plaignante.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges