

Service des Litiges

Décision R2025-155

La SA X / Vivaqua

Objet de la plainte

La SA X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Vivaqua des articles 27.2 et 100 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

La plaignante est propriétaire d'un immeuble situé à Molenbeek-Saint-Jean (ci-après, « *l'immeuble* »), qu'elle met en location. L'immeuble, bien que loué à un seul locataire est alimenté par deux compteurs respectivement n° 21150XX (ci-après, « *le premier compteur* ») et n° 21150YY (ci-après, « *le second compteur* »).

Le 1^{er} juin 2022, l'immeuble est mis en location.

Le 22 août 2023, Vivaqua émet à destination de la plaignante une facture n° 70000008AAAA (ci-après, « *la première facture litigieuse* ») portant sur la consommation enregistré le premier compteur au cours de la période allant du 29 juin 2022 au 27 juin 2023. Cette facture indique une forte augmentation de la consommation.

Le 20 février 2024, le locataire fait faillite.

En mai 2024, la plaignante récupère l'accès à l'immeuble et constate, selon elle, des fuites au niveau des WC qu'elle s'empresse de réparer.

Le 20 juin 2024, Vivaqua émet la facture n° 70300012BBBB (ci-après, « *la deuxième facture litigieuse* ») portant sur la consommation enregistrée par le premier compteur au cours de la période allant du 28 juin 2023 au 14 juin 2024.

Le 24 octobre 2024, Vivaqua émet à destination de la plaignante les factures n° 70300014XXXX (ci-après, « *la troisième facture litigieuse* ») portant sur la consommation enregistrée par le second compteur au cours de la période allant du 16 juin 2021 au 28 juin 2022, n° 70300014YYYY (ci-après, « *la quatrième facture litigieuse* ») portant sur la consommation enregistrée par le second compteur au cours de la période allant du 29 juin 2022 au 27 juin 2023 et n° 70300014ZZZZ (ci-après, « *la cinquième facture litigieuse* ») portant sur la consommation enregistrée par le second compteur au cours de la période allant du 28 juin 2023 au 14 juin 2024.

Le 24 octobre 2024, la plaignante introduit un dossier de demande de tarif fuite auprès de Vivaqua.

Le 23 juin 2025, la plaignante insatisfaite du traitement de sa demande par Vivaqua introduit sa plainte devant le Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante considère qu'une partie des factures litigieuses visent des consommations intervenues pendant une période où l'immeuble était loué et que celles-ci devraient donc être imputée au locataire de l'époque et non à elle.

À titre subsidiaire, la plaignante considère que les consommations visées par les factures litigieuses sont anormalement élevées et résultent de fuites non réparées par son locataire du temps de son occupation. Elle demande donc l'application du tarif fuite aux dites factures.

Elle apporte pour preuve de la fuite des photos de l'état des sanitaires lorsqu'elle a récupéré les locaux.

Position de Vivaqua

Vivaqua affirme ne pas avoir reçu de formulaire de déménagement et que partant, la plaignante est solidairement tenue au paiement des factures pour la consommation de son locataire conformément à l'article 27.2.2 des conditions générales de vente eau.

Vivaqua considère que le tarif fuite ne peut pas être appliqué aux factures litigieuses car la demande de tarif fuite doit être introduite dans les douze mois du fait générateur à l'origine de la fuite.

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 27.2 et 100 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur la responsabilité de la plaignante quant au paiement des factures

L'article 27.2 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 :

2.1. 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 ;

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'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).

2.3. 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.)

Dans le cas d'espèce, la plaignante n'a pas pu fournir au Service des litiges la preuve de l'envoi d'un formulaire de déménagement lors de l'entrée dans l'immeuble du locataire, elle est donc en vertu de cet article solidairement tenue au paiement des factures visant les consommations de son locataire.

Ledit locataire ayant fait faillite, il est légitime que Vivaqua se tourne vers la plaignante pour obtenir le paiement des factures litigieuses.

Partant, Vivaqua a respecté le prescrit de l'article 27.2 des conditions générales de vente eau et la plaignante est bien la destinataire légitime de l'ensemble des factures litigieuses.

2. Sur le tarif fuite

L'article 100 des conditions générales de vente eau prévoit les critères à rencontrer pour que le tarif fuite puisse être appliqué à une facture.

« 1. En cas de fuite au niveau de l'installation privée, l'abonné/utilisateur peut demander une réduction du montant de sa facture annuelle, dans les 12 mois de l'émission de celle-ci et

moyennant le respect du présent article, pour les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA dépassant au moins deux fois sa consommation habituelle, à savoir la consommation estimée conformément à l'Article 90. La présente disposition ne s'applique pas si la consommation habituelle double ou quadruple suite à un index réel (communiqué par l'utilisateur ou relevé par VIVAQUA) après plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé. Dans le cas où il y a plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé (non relevé par l'utilisateur ou par VIVAQUA), il sera procédé à deux relevés par l'utilisateur postérieurement à la réparation de la fuite sur une période de quinze jours minimum, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même, pour établir si le seuil du double ou quadruple de cette nouvelle consommation est atteint. La réduction s'applique sur la partie variable du tarif tant de l'approvisionnement que de l'assainissement.

[...]

5. Afin de bénéficier de la réduction visée au présent article, le débiteur de la facture envoie une demande à VIVAQUA dans laquelle il fournit, dans un délai de deux mois au plus tard à compter de sa demande à défaut de quoi aucune réduction ne lui sera appliquée :

5.1. Une preuve de la réparation de la fuite, à savoir des photos de la situation avant et après la réparation de la fuite lorsque ces photos permettent d'identifier l'existence de la fuite et sa réparation ;

5.2. A défaut de pouvoir prendre des clichés probants, la facture relative à l'intervention d'un professionnel prouvant la réparation de la fuite;

5.3. A défaut, tout autre élément justifiant l'existence de la fuite et de sa réparation, telle qu'une attestation sur l'honneur de l'abonné/utilisateur décrivant l'origine de la fuite et ce qu'il a entrepris pour y remédier, dont la force probante relève de l'appréciation de VIVAQUA. VIVAQUA se réserve dans tous les cas le droit de procéder à une vérification de l'index du compteur sur place. L'abonné/utilisateur peut aussi demander à VIVAQUA de procéder à une inspection gratuite sur place. » (Nous soulignons.)

Il y a donc quatre critères cumulatifs à rencontrer pour pouvoir bénéficier du tarif fuite. D'abord, la demande doit être introduite dans les 12 mois de l'émission de la facture litigieuse, ensuite l'index de fin de la facture doit être un index réel, c'est-à-dire relevé par Vivaqua ou transmis par l'utilisateur (par opposition à un index estimé), la consommation facturée doit également être au moins du double de la consommation habituelle de l'utilisateur, enfin l'utilisateur doit fournir une preuve de l'existence de la fuite et de sa réparation.

a. Sur le respect du délai d'introduction de la demande

L'article 100.1 des conditions générales de vente eau spécifie expressément que la demande doit être effectuée dans les 12 mois de l'émission de la facture litigieuse, et non, comme l'affirme Vivaqua, dans les 12 mois du fait ayant généré la fuite. Il convient donc d'examiner si cette condition est respectée pour les différentes factures.

La demande de tarif fuite a été introduite par la plaignante auprès de Vivaqua le 24 octobre 2024.

La première facture litigieuse a été émise par Vivaqua le 22 août 2023, soit plus de 12 mois avant la demande. Elle ne rencontre donc pas les critères pour que le tarif fuite puisse lui être appliqué.

La deuxième facture litigieuse a été émise le 20 juin 2024, soit moins de 12 mois avant la demande, il convient donc d'examiner si elle rencontre les autres critères.

Les troisième, quatrième et cinquième facture litigieuse ont été émises le 20 octobre 2024, soit moins de 12 mois avant la demande, il convient donc d'examiner si elles rencontrent les autres critères.

b. Sur la réalité des index

Vivaqua a confirmé que l'ensemble des index ayant servi à établir les factures litigieuses sont des index relevés par des agents de Vivaqua. Les deuxième, troisième, quatrième et cinquième facture litigieuse rencontrent donc cette condition.

c. Sur l'existence de la fuite

L'article 100.5 des conditions générales de vente eau exige que la plaignante apporte la preuve de l'existence de la fuite et de sa réparation.

La plaignante a joint à son dossier des photos prises après qu'elle ait retrouvé son accès à l'immeuble en mai 2024. Bien que celles-ci attestent du mauvais état des sanitaires et de leur remise en état par la suite, elles ne permettent pas d'établir l'existence d'une fuite. En effet, elles ne permettent pas de mettre en évidence les traces habituelles d'une fuite telles que des traces de calcaire sur la cuvette.

La plaignante ne dispose pas non plus d'une facture d'un professionnel qui attesterait de l'existence d'une fuite dans la mesure où elle a procédé elle-même à la remise en état des sanitaires.

En ce qui concerne les autres éléments qui attesteraient de l'existence d'une fuite, la plaignante invoque principalement la forte consommation enregistrée selon elle sur la période litigieuse.

Un élément dans l'historique de consommation plaide cependant en défaveur de l'existence d'une fuite. En effet, l'historique de consommation s'établit comme suit :

Compteur n° 21150XX

04/02/2021	0 m ³	
28/06/2022	18 m ³	moyenne de 0,05 m ³ /jour
27/06/2023	520 m ³	moyenne de 1,38 m ³ /jour
11/03/2024	719 m ³	moyenne de 0,77 m ³ /jour
14/06/2024	719 m ³	moyenne de 0 m ³ /jour
13/11/2024	719 m ³	moyenne de 0 m ³ /jour
14/11/2024	719 m³	moyenne de 0 m³/jour
27/06/2024	732 m ³	moyenne de 0,06 m ³ /jour

Compteur n° 211 50 XX

04/02/2021	0 m ³
------------	------------------

15/06/2021	693 m ³	moyenne de 5,29 m ³ /jour
28/06/2022	1054 m ³	moyenne de 0,42 m ³ /jour
27/06/2023	1215 m ³	moyenne de 0,44 m ³ /jour
11/03/2024	1291 m ³	moyenne de 0,29 m ³ /jour
14/11/2024	1291 m³	moyenne de 0 m³/jour
27/06/2024	1333 m ³	moyenne de 0,19 m ³ /jour

Le locataire a fait faillite le 20 février 2024 et la plaignante n'a selon ses propres dires récupéré l'accès qu'en mai 2024. Dès lors, s'il y avait une fuite celle-ci n'a pas pu être réparée avant juin 2024 et il devrait donc y avoir eu de la consommation enregistrée par les compteurs au moins jusqu'à juin 2024. Or, les historiques de consommation témoignent d'une consommation nulle entre le 11 mars 2024 et le 14 novembre 2024 ce qui n'est donc pas compatible avec l'existence d'une fuite.

Dès lors que la plaignante n'est pas en mesure de démontrer l'existence de la fuite et que les éléments matériels du dossier tendent à indiquer son inexistence, il n'est pas possible d'octroyer le tarif fuite à la plaignante.

Il n'y a donc pas lieu d'examiner le respect des autres critères d'octroi du tarif fuite.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par la SA X contre Vivaqua recevable mais non fondée.

Non fondée en ce sens que :

- La plaignante est bien la destinataire légitime des factures litigieuses
- Il n'y a pas lieu d'appliquer le tarif fuite aux factures litigieuses

Dès lors, les factures n° 70000008AAAA, n° 70300012BBBB, n° 70300014XXXX, n° 70300014YYYY et n° 70300014ZZZZ doivent être considérées comme correctes et exigibles. La plaignante est donc redevable desdites factures.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges