Service des Litiges

Décision R2025-157

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 des articles 3 et 119 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 a pour objet la contestation d'une facture de clôture n° 70XXXXXXXXXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») émise par Vivaqua le 10 mars 2025 et portant sur une période de consommation allant du 4 février 2022 au 10 octobre 2022. Cette consommation est intervenue dans un logement situé Rue ABC 123, à Bruxelles (ci-après, « *le logement* ») que la plaignante occupait jusqu'au 10 octobre 2022.

Le 6 octobre 2022, Vivaqua émet une facture intermédiaire n° 70ZZZZZZZZZZ portant sur une période de consommation allant de juillet 2022 à septembre 2022 (ci-après, « *la facture intermédiaire* »). La plaignante paye cette facture.

Le 10 octobre 2022, la plaignante quitte le logement, à cette occasion un formulaire de déménagement est envoyé à Vivaqua. Ce formulaire est complet, signé par l'utilisateur sortant (la plaignante) et l'abonné (le propriétaire). La nouvelle adresse de la plaignante pour envoi de la facture de clôture n'est toutefois pas renseignée puisque, en vertu d'une option proposée par le formulaire, elle a choisi de recevoir la facture de clôture par voie électronique et a donc uniquement renseigné son adresse mail. En raison de problèmes techniques ce formulaire ne sera toutefois pas traité par Vivaqua avant le 26 juin 2023.

Le 25 novembre 2022, un nouveau locataire (ci-après, « *le nouveau locataire* ») entre dans le logement.

Le 24 avril 2023, une facture de clôture n° 70NNNNNNNNNN (ci-après, « *la première facture de clôture* ») portant sur une période de consommation allant du 4 février 2022 au 25 novembre 2022, est émise à destination de la plaignante. Cette facture est envoyée à l'adresse du logement.

Le 8 mai 2023, la première facture de clôture est annulée par une note de crédit n°70CCCCCCCCCC (ci-après, « *la première note de crédit* »).

Le 5 juin 2023, suite à la réception, à sa nouvelle adresse, d'une facture n° 70VVVVVVVVVV couvrant une période de consommation allant du 4 février 2022 au 2 février 2023, la plaignante contacte Vivaqua pour indiquer qu'elle n'occupe plus le logement et que la facture est donc erronée. En conséquence, la facture sera annulée par Vivaqua.

Le 22 juin 2023, une facture de clôture n° 70AAAAAAAAAA (ci-après, « *la deuxième facture de clôture* ») couvrant une période de consommation allant du 4 février 2022 au 10 octobre 2022 à destination

de la plaignante est émise par Vivaqua. Cette facture est envoyée à l'adresse du logement et sera payée par erreur par le nouveau locataire.

Le 24 février 2024, la plaignante est contactée par le nouveau locataire qui lui indique avoir payé la deuxième facture de clôture à sa place et lui demande le remboursement du montant versé.

S'ensuivent une série d'échanges entre la plaignante, Vivaqua et le nouveau locataire qui aboutissent le 10 mars 2025 à l'annulation de la deuxième facture de clôture par une note de crédit n° 70RRRRRRRRRR (ci-après, « *la seconde note de crédit* ») et au remboursement au nouveau locataire des montants payés ainsi qu'à l'émission de la facture litigieuse envoyée à la plaignante à sa nouvelle adresse.

Le 25 avril 2025, la plaignante introduit une plainte chez Vivaqua réclamant l'annulation de sa facture en raison de la manière dont son dossier a été géré.

Le 30 avril 2025, Vivaqua répond à la plainte en reconnaissant des manquements dans la gestion du dossier et en s'en excusant mais en expliquant à la plaignante qu'elle est toujours redevable de la facture litigieuse.

Le 24 juin 2025, la plaignante dépose sa plainte auprès du Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante considère, qu'au vu des nombreux manquements de Vivaqua dans la gestion de son dossier, il y a lieu de considérer que Vivaqua a manqué à son obligation de diligence et qu'en conséquence, la facture litigieuse devrait être annulée. Elle estime notamment qu'en n'envoyant ni la première, ni la deuxième facture de clôture à sa nouvelle adresse, Vivaqua a manqué à ses obligations.

Elle considère également n'avoir aucun moyen de s'assurer, vu que plusieurs factures ont été émises puis annulées avec des dates de consommation différentes, que la consommation visée par la facture litigieuse est bien correcte. Ceci constitue, selon elle, une raison supplémentaire d'annuler la facture. Elle s'étonne également d'avoir encore un paiement à effectuer malgré l'acompte versé au titre de la facture intermédiaire, ce qui, selon elle, n'était pas le cas les années précédentes.

Enfin, la plaignante estime que Vivaqua n'aurait pas dû rembourser les montants versés au titre de la deuxième facture de clôture au nouveau locataire.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua reconnaît des erreurs de gestion du dossier mais considère que celles-ci ne justifient pas l'annulation de la facture litigieuse.

Concernant l'erreur d'adresse, Vivaqua estime que celle-ci résulte du fait que la plaignante avait dans le formulaire de déménagement opté pour une facturation par voie électronique, une option qui n'était pas implémentée en pratique par Vivaqua à l'époque.

Concernant la consommation visée par la facture litigieuse Vivaqua indique que celle-ci se base sur l'index de sortie communiqué au moyen du formulaire de déménagement du 10 octobre 2022 signé par la plaignante. Son exactitude n'est donc pas contestable aux yeux de Vivaqua.

Enfin, Vivaqua estime qu'en remboursant la personne ayant payé la facture annulée, en l'occurrence, le nouveau locataire, elle s'est conformée au prescrit des conditions générales de vente eau.

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 et 119 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur le manquement de Vivaqua à son obligation de diligence

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

»

Il ressort clairement des éléments du dossier et des manquements admis par Vivaqua que Vivaqua n'a pas respecté son obligation de diligence en l'espèce.

L'envoi par Vivaqua des deux premières factures de clôture à l'adresse du logement est un exemple frappant du manque de diligence de Vivaqua dans la gestion de ce dossier.

À cet égard, le fait que la possibilité d'envoyer les factures de clôture électroniquement n'était pas encore implémentée n'est pas une circonstance atténuante. En effet, proposer aux usagers dans un formulaire une option en réalité non disponible ne relève pas du comportement d'un acteur normalement prudent et diligent. Il est d'ailleurs quasiment certain, que, si cette option n'avait pas été présente, la plaignante aurait indiqué sa nouvelle adresse sur le formulaire, ce qui aurait probablement facilité la gestion du dossier. À tout le moins, Vivaqua, disposant de l'adresse mail de la plaignante, aurait dû tenter de la joindre pour obtenir une adresse à laquelle envoyer la facture de clôture.

En pareilles circonstances, se contenter d'envoyer les factures à destination de l'utilisateur sortant (en l'occurrence la plaignante) à l'adresse de consommation reprise sur la facture est d'autant moins acceptable dans le cas d'une facture de clôture consécutive à un déménagement puisque dans ce cas la justification même de l'émission d'une telle facture tient précisément à ce que l'utilisateur sortant ne réside plus à cette adresse.

Il en découle qu'aucun frais de rappel ou de mise en demeure ne peut être réclamé à la plaignante au titre de la facture litigieuse.

Pour autant, l'absence de respect par Vivaqua de son obligation de diligence n'est pas une raison suffisante pour justifier l'annulation de la facture litigieuse.

2. Sur la correspondance entre la consommation réelle et la consommation facturée

La plaignante considère, qu'au vu de la gestion du dossier et en particulier du fait que plusieurs factures ont été émises puis annulées avec parfois des changements dans la période couverte sans modification de la consommation facturée, elle ne peut pas être certaine que la consommation visée par la facture litigieuse correspond à sa consommation réelle sur la période couverte.

La consommation visée par la facture litigieuse est basée sur l'index inscrit dans le formulaire de déménagement du 10 octobre 2022, établi de manière contradictoire et signé par la plaignante, conformément à la procédure prévue à l'article 68 des conditions générales de vente eau :

« 1. Le formulaire de déménagement/changement de client visé aux Article 27.2, Article 65 et Article 66 doit être dûment complété par l'abonné/usager et de manière lisible. Pour être considéré comme étant dûment complété, le formulaire de déménagement/changement de client doit contenir les informations suivantes et ces informations doivent être correctes :

1.1. L'adresse du bien concerné,

1.2. Le numéro de compteur,

1.3. L'index et la date de relevé,

1.4. Sous réserve du point 2, le nom, prénom, la signature et les coordonnées d'identification de toutes les personnes (physiques ou morales) concernées (abonné, usager sortant et le cas échéant usager entrant) dont en tout cas de l'abonné,

1.5. La qualité (propriétaire, occupant ou mandataire) en laquelle -le/les signataires interviennent,

1.6. Le numéro de registre national. Il appartient en outre à l'abonné/usager d'informer VIVAQUA de tout changement intervenant dans les données qu'il aura renseignées dans ce formulaire.

[...]

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'usager sortant ainsi que, s'il est renseigné, un courrier de bienvenue à l'usager entrant. »

Le fait que Vivaqua n'ait pas respecté les délais de 20 jours ouvrables prévu par cet article pour envoyer la première facture de clôture est sans objet en ce qui concerne l'évaluation de la fiabilité de l'index de sortie.

Il est de surcroît identique à l'index contradictoire repris dans un état des lieux de sortie établi le même jour et transmis par la plaignante dans le cadre de sa plainte devant le Service des litiges. En conséquence, il n'y a pas lieu de remettre en cause la fiabilité de cet index et il faut considérer que la consommation visée par la facture litigieuse correspond bien à la consommation réelle de la plaignante au cours de la période couverte par cette même facture.

En ce qui concerne l'acompte versé au titre de la facture intermédiaire, force est de constater qu'il est bien pris en compte par la facture litigieuse qui le déduit des montants facturés.

3. Sur le remboursement au nouveau locataire

L'article 119 des conditions générales de vente eau fixe le cadre en cas de paiement par des tiers :

« Les paiements par des tiers sont censés être effectués pour compte et à la décharge du débiteur de la facture. Sauf lorsqu'il s'agit d'un paiement indu (paiement non identifiable: pas de communication structurée, nom inconnu, compte bancaire inconnu) ou d'un paiement réalisé par un curateur ou un médiateur de dettes, VIVAQUA rembourse les éventuels montants dus au débiteur de la facture à ce dernier ou au numéro de compte renseigné par lui et non au tiers payant. » (nous soulignons)

Le paiement de la deuxième facture de clôture par le nouveau locataire est manifestement un cas de paiement par un tiers. En effet, cette facture ne lui était pas adressée et portait de surcroît sur une période au cours de laquelle il n'était pas usager.

Vivaqua n'aurait donc pas dû annuler la deuxième facture de clôture au motif qu'elle n'avait pas été payée par la plaignante et encore moins effectuer le remboursement au bénéfice du nouveau locataire.

Vivaqua a donc, contrairement à ce qu'elle affirme, violé le prescrit de l'article 119 des conditions générales de vente eau.

Cette violation ne rend toutefois pas la facture litigieuse invalide ou inexigible car l'annulation de la deuxième facture de clôture n'a pas pour conséquence d'éteindre le droit de Vivaqua de réclamer le paiement de la consommation qu'elle visait. On ne peut donc pas reprocher à Vivaqua d'émettre une nouvelle facture, en l'occurrence la facture litigieuse, pour se substituer à la facture erronément annulée.

Pour autant, si cette violation n'invalide pas la facture litigieuse, il n'en reste pas moins que la plaignante et la destinataire légitime de la seconde note de crédit. Vivaqua doit donc porter le montant visé par celle-ci au crédit de la plaignante, que ce soit par le biais d'un remboursement ou en le déduisant du montant dû par la plaignante au titre de la facture litigieuse. Le fait que ce montant ait déjà été remboursé au nouveau locataire à la suite d'une erreur de Vivaqua, n'est pas opposable à la plaignante.

PAR CES MOTIFS

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

Fondée en ce sens que :

- Vivaqua n'a pas respecté son obligation de diligence prévue à l'article 3.2 des conditions générales de vente eau.
- Le fait que la plaignante ait tardé à recevoir les factures est imputable aux manquements de Vivaqua.
- Vivaqua en remboursant au nouveau locataire le montant visé par la deuxième note de crédit a violé le prescrit de l'article 119 des conditions générales de vente eau qui prévoit que de tels remboursements sont dus au débiteur de la facture et non au tiers payeur.

Non fondée en ce sens que :

- L'index servant de base à la facturation est fiable et il y a lieu de considérer que la consommation facturée à la plaignante par la facture litigieuse correspond à sa consommation réelle.
- Les manquements de Vivaqua n'ont pas pour conséquence de rendre la facture litigieuse invalide ou inexigible.

Dès lors :

- La facture de clôture n° 70XXXXXXXXXX doit être considérée comme correcte et exigible et la plaignante en est bien la destinataire. Aucun frais de rappel ou de mise en demeure ne peut toutefois être réclamé au titre de cette facture.
- Le montant visé par la note de crédit n° 70RRRRRRRRRRR doit être crédité en faveur de la plaignante.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges