

Service des Litiges

Décision R2025-161

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 de l'article 90.1 des conditions générales de 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 n° 70XXXXXXXXXX (ci-après, « *la première facture litigieuse* ») émise en date du 24 mars 2025 et couvrant une période de consommation allant du 19 décembre 2023 au 29 février 2024 et d'une facture n° 70ZZZZZZZZZZ (ci-après, « *la seconde facture litigieuse* ») émise en date du 24 mars 2025 et couvrant une période de consommation allant du 1^{er} mars 2024 au 21 mars 2025. Ces factures concernent des consommations intervenues dans un logement situé rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *le logement* »).

Le 18 décembre 2023, un formulaire de déménagement inscrivant le plaignant comme nouvel usager pour le logement est transmis à Vivaqua. L'index inscrit sur ce formulaire est de 110 m³. Le formulaire étant complet il est accepté par Vivaqua.

Le 13 mars 2024, Vivaqua envoie une lettre au plaignant lui demandant de relever son index et de le transmettre à Vivaqua pour le 3 avril 2024 au plus tard, faute de quoi il sera facturé sur base d'un index estimé.

Le 16 août 2024, le plaignant complète le formulaire mais, le délai de réponse étant dépassé, cet index ne sera pas pris en compte par Vivaqua pour la facturation.

Le 24 mars 2025, Vivaqua émet les première et seconde factures litigieuses. La première est basée sur un index estimé de 185 m³ et la seconde sur un index relevé de 583 m³.

Le 17 avril 2025, le plaignant introduit une plainte auprès de Vivaqua dans laquelle il conteste les consommations facturées par la première et seconde factures litigieuses au motif qu'elles sont trop élevée au vu du nombre d'habitants et du peu de temps passé par ceux-ci dans le logement.

S'en suit une série d'échanges entre le plaignant et Vivaqua qui aboutissent au constat que l'index relevé servant de base à la seconde facture litigieuse est bien correct (comme en atteste une photo du compteur transmise par le plaignant à Vivaqua le 16 mai 2025), qu'il n'y a pas eu de fuite et poussent le plaignant à soupçonner un dysfonctionnement du compteur. La consommation étant par la suite revenue à la normale Vivaqua écarte l'hypothèse d'un dysfonctionnement mais propose tout de même au plaignant de procéder à un contrôle du compteur par le service de métrologie du spf économie. Le plaignant refuse cette possibilité et demande que sa consommation soit estimée sur base de celle d'un ménage de deux personnes, ce que Vivaqua refuse.

Le 26 juin 2025, le plaignant insatisfait du traitement de son dossier par Vivaqua introduit sa plainte auprès du service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant, ne conteste pas la réalité de l'index relevé le 21 mars 2025 mais considère que le caractère anormalement élevé de la consommation qui lui est facturée suffit à prouver que le compteur a dysfonctionné à un certain moment et a enregistré des consommations n'ayant pas eu lieu.

Il considère qu'un contrôle du compteur par le service de métrologie serait inutile et ne prouverait par ailleurs rien car, selon lui, un compteur peut tout à fait dysfonctionner à un moment et fonctionner normalement par après. Il considère par ailleurs qu'une absence de dysfonctionnement lors d'un test en laboratoire ne prouve pas une absence de dysfonctionnement en conditions réelles, un compteur pouvant se comporter différemment en fonction des conditions dans lesquelles il est placé.

Le plaignant considère que l'index servant de base à la seconde facture litigieuse n'est pas fiable. Il réclame donc qu'il soit remplacé par un index estimé conformément à ce que prévoit l'article 90.1 des conditions générales de vente eau et que les deux factures litigieuses soient revues en conséquence.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua ne nie pas le caractère important de la consommation du plaignant, mais rappelle que la réalité de l'index relevé le 21 mars 2025 est attestée par des preuves solides (principalement la photo transmise par le plaignant le 16 mai 2025).

Selon Vivaqua le caractère important de la consommation du plaignant ne suffit pas à prouver un dysfonctionnement de celui-ci. Ce d'autant plus que par la suite le compteur s'est remis à enregistrer des consommations normales. Or, d'après Vivaqua il n'est pas possible qu'un compteur dysfonctionnel se remette à fonctionner normalement sans intervention. Vivaqua estime de surcroît qu'il relève de la responsabilité du plaignant de prouver le dysfonctionnement et considère s'être conformé à ses obligations en rappelant au plaignant sa faculté à demander un contrôle technique en vertu de l'article 82 des conditions générales de vente eau.

Vivaqua considère donc les deux factures litigieuses comme 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 :

« § 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 90.1 des conditions générales de vente eau

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

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

Le plaignant 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.

2. Sur le caractère anormal de la consommation

L'argument principal du plaignant en faveur de l'absence de fiabilité de son index repose sur le caractère anormalement élevé de la consommation facturée qui le 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)

Une consommation anormale est donc une consommation qui dépasse de plus de 50% la consommation habituelle du plaignant.

Afin d'évaluer la consommation habituelle du plaignant il convient de se référer par analogie à ce que prévu l'article 100.1 des conditions générales de vente eau en cas de fuite.

« 1. En cas de fuite au niveau de l'installation privée, l'abonné/usager 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. » (nous soulignons)

Dans le cas d'espèce, il n'est pas possible de comparer la consommation facturée au plaignant à sa consommation habituelle puisque la première facture litigieuse est basée sur un index estimé. Or, celle-ci est la première facture émise à l'encontre du plaignant depuis qu'il est devenu usager pour le logement.

L'article 90.1.1.2 des conditions générales de vente eau prévoit la procédure lorsque, comme en l'espèce, l'usager occupe le logement depuis moins de deux ans :

« 1.1. Dans le cas d'un logement avec un compteur individuel avec ou sans personnes domiciliée : [...]

1.1.2. Si les deux dernières factures de décompte annuel n'ont pas été effectuées sur la base d'un index relevé par VIVAQUA ou par l'usager ou si l'usager n'occupe pas le bien depuis au moins 2 ans: la consommation journalière estimée correspond à la consommation journalière postérieure à la régularisation de l'événement suscitant une correction de facture (ex. fuite ou compteur défectueux) relevée deux fois par l'usager sur une période de quinze jours minimum, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même. » (nous soulignons)

Le plaignant soupçonnant le compteur de dysfonctionner, il ne paraît pas pertinent de se référer à la consommation du plaignant postérieurement au 21 mars 2025. Par défaut, il y a donc lieu d'employer la méthode prévue à l'article 9.1.4.1 des conditions générales de vente eau :

« 1.4. Lorsqu'il est prévu de tenir compte de la consommation postérieure mais que celle-ci n'est pas pertinente en raison d'un changement d'occupation déjà effectif :

1.4.1. En cas de logement avec une ou plusieurs personnes domiciliées : la consommation journalière estimée correspond à la consommation journalière moyenne (moyenne régionale), à savoir 95 litres par jour, multipliée par le nombre de personnes domiciliées. »

Il y a donc lieu de comparer la consommation facturée avec la consommation moyenne d'un ménage de deux personnes, en gardant à l'esprit que dans les faits le logement est peu occupé.

La consommation visée par la première facture litigieuse étant basée sur un index estimé, il y a lieu d'évaluer le caractère anormal de la consommation en considérant les index certains à savoir celui du 18 décembre 2023 et celui du 21 mars 2025.

Date	Index (m ³)	Moyenne journalière (m ³ /jour)	Type de relevé
18/12/2023	110		Index transmis
21/03/2025	583	1,03	Index relevé

La consommation moyenne du plaignant s'établit donc à 1,03 m³ par jour ce qui est près de dix fois supérieur à la consommation moyenne d'un ménage bruxellois de deux personnes qui est de 0,190 m³ par jour.

La consommation du plaignant présente donc un caractère anormalement élevé.

Pour autant, ce caractère anormalement élevé ne suffit pas à lui seul pour considérer que l'index servant de base à la facture litigieuse n'est pas fiable.

3. Sur l'existence d'une fuite

Le plaignant a affirmé à plusieurs reprises qu'il n'y avait pas eu de fuite pendant sa période d'occupation du logement, il n'y a donc pas lieu d'examiner cette hypothèse.

4. Sur le dysfonctionnement du compteur

Le seul caractère anormalement élevé de la consommation faisant l'objet de la facture litigieuse ne suffit pas à établir que le compteur ait été dysfonctionnel. En effet, un grand nombre d'autres raisons peuvent expliquer des variations, même importantes, de la consommation d'un usager (fuite, changement d'habitudes, sortie d'eau laissée ouverte par erreur, ...). On ne peut donc présumer du caractère dysfonctionnel d'un compteur et il convient que la partie qui l'invoque en apporte la preuve.

L'article 82 des conditions générales de vente eau prévoit que l'abonné ou l'utilisateur peut demander un contrôle technique de son compteur en vue d'établir s'il fonctionne correctement. Ce contrôle est effectué par un acteur indépendant, à savoir, le service de métrologie du SPF Économie.

« 1. Le contrôle technique des compteurs demandé par l'abonné/usager a lieu conformément à l'arrêté royal du 25 mars 2016 relatif au suivi en service des compteurs d'eau froide et à la procédure déterminée par le Service de la Métrologie de la Direction générale Qualité et Sécurité du Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes Moyennes et Énergie, lequel est chargé de l'exécution des prestations métrologiques en application de l'article VIII.55. du Code de droit économique. VIVAQUA met la procédure du service de la Métrologie précitée à disposition du public sur son site internet.

2. *Les prix des prestations relatives au contrôle technique sont repris dans la liste des tarifs. Tous les coûts liés au contrôle technique sont à charge du demandeur si le contrôle conclut que le compteur fonctionne correctement.*

3. *Lorsque le contrôle technique d'un compteur indique un défaut de fonctionnement de celui-ci, les frais de contrôle sont à charge de VIVAQUA si le défaut de fonctionnement n'est pas imputable à l'abonné/usager. Dans ce cas, les consommations qui n'ont pas été enregistrées ou ont été enregistrées incorrectement sont estimées par VIVAQUA conformément aux critères fixés à l'Article 90.*

4. *Lorsque le contrôle technique d'un compteur est demandé par VIVAQUA, tous les frais de contrôle sont à charge de cette dernière, sauf en cas de défaut de fonctionnement imputable à l'abonné/usager. »*

Vivaqua a proposé au plaignant de procéder à un tel contrôle dans le cadre de la plainte introduite chez elle, cette proposition a ensuite été réitérée dans le cadre de la procédure devant le Service des litiges. Le plaignant l'a refusé en expliquant que le fait qu'un compteur fonctionne correctement lors de tests n'implique pas qu'il n'a pas dysfonctionné en conditions réelles. Il n'est pas possible de suivre le plaignant dans cet argumentaire qui revient à refuser par avance la validité de tout contrôle.

En l'occurrence, un élément du dossier plaide même en faveur de l'hypothèse d'un fonctionnement correct du compteur pendant la période couverte par les factures litigieuses.

En effet, postérieurement à la période couverte par les factures litigieuses, les consommations enregistrées sont revenues à la normale sans qu'aucune intervention ne soit effectuée sur le compteur. Il n'est certes pas entièrement impossible qu'un compteur dysfonctionne temporairement mais l'improbabilité d'un tel événement est extrêmement élevée. Une telle hypothèse doit donc, pour être prise en considération, être étayée par des éléments probants solides, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Il y a donc lieu de considérer que le compteur fonctionnait correctement lors de la période de consommation couverte par les factures litigieuses.

Au vu de l'ensemble des éléments disponibles, l'index servant de base à la seconde facture litigieuse doit donc être considéré comme fiable et il n'y a donc pas lieu d'appliquer la procédure d'estimation prévue à l'article 90.1 des conditions générales de vente eau.

5. Sur le caractère rectificatif de la seconde facture litigieuse

L'index servant de base à la première facture litigieuse est un index estimé, toutefois il a été estimé sur base de la consommation totale du plaignant au cours de la période couverte par la facture litigieuse et est cohérent avec la consommation moyenne du plaignant sur l'ensemble de cette période. La seconde facture litigieuse ne procède donc pas à une rectification après un index sous-estimé.

Au vu de l'ensemble des éléments disponibles, il y a lieu de considérer que les deux factures litigieuses sont correctes et exigibles.

PAR CES MOTIFS

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

- Non fondée en ce sens que les éléments du dossier ne permettent pas de conclure à un manque de fiabilité de l'index relevé par Vivaqua le 21 mars 2025, il n'y a pas lieu de le remplacer par un index estimé et que dès lors le plaignant est redevable des factures n° 70XXXXXXXXXX et n° 70ZZZZZZZZZZ qui doivent être considérées comme correctes et exigibles. Le plaignant est donc redevable du paiement desdites factures.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges