Service des litiges

Décision de fond R2025-182

SRL X / VIVAQUA

Objet de la plainte

La SRL X, ci-après « *la plaignante* », sollicite par l'intermédiaire de Monsieur XY du Service des litiges que celui-ci se prononce sur l'application faite par VIVAQUA des articles 32, 55, 56, 58, 60, 61 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après : « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

Les faits se déroulent à 1020 Bruxelles.

Le 17 octobre 2024, la plaignante demande à VIVAQUA de lui fournir un devis pour le déplacement de deux compteurs d'eau qui se situent dans sa cave mais qui appartiennent à d'autres copropriétaires. Les deux compteurs en question sont le compteur n° DC 2404XXX et le compteur n° 151YYYY.

Le 30 octobre 2024, VIVAQUA transmet une offre au plaignant pour l'enlèvement des deux compteurs, d'un montant de 454,85€, soit 214,55€ par compteur.

Le même jour, VIVAQUA transmet une offre au plaignant pour la réalisation des travaux du nouveau raccordement. Cette offre est d'un montant de 3082,85€, et reprend le détail des prestations :

- Etablissement ou déplacement raccordement « eau potable » DN 40 (partie domaine public, y compris l'équipement de comptage) Forfait de base : 2360,05€.

- Fourniture compteur supplémentaire DN 20 :

    - Fourniture et placement par Vivaqua du kit montage compteur DN 20 : 190,71€.
    - Fourniture et déplacement par Vivaqua d'un clapet anti-retour DN 20 : 59,60€.
    - Mise à disposition compteur DN 20 : 59,60€.
    - Placement d'un compteur en cascade ou d'un compteur supplémentaire : vérification de l'installation privée, placement ou affectation du compteur : 238,39€.

Le 9 février 2025, la plaignante s'acquitte du paiement de l'offre. VIVAQUA réceptionne le montant le 11 février 2025.

Le 12 février 2025, la plaignante reçoit une facture n° 7100012XXX de 3082,85€, relative à l'offre déjà payée. Cette facture couvre les deux éléments repris dans l'offre de 3082,85€, soit « *l'établissement ou déplacement raccordement 'eau potable' DN 40* », d'un montant de 2360,05€, et la « *fourniture compteur supplémentaire DN 20* », d'un montant de 548,30€.

Le 10 avril 2025, la plaignante envoie un courriel à VIVAQUA, contestant la facturation de 548,30€ pour la fourniture d'un compteur supplémentaire et demandant donc à VIVAQUA de lui rembourser les frais afférents à cette fourniture.

Le 22 mai 2025, la plaignante introduit une plainte auprès de VIVAQUA.

Le 31 juillet 2025, VIVAQUA clôture la plainte de la plaignante.

Position de la plaignante

La plaignante considère que dans la mesure où elle a demandé le déplacement de deux compteurs d'eau mais n'a pas demandé le placement d'un compteur supplémentaire, elle ne devait être facturée pour la fourniture d'un compteur additionnel. Dans de telles circonstances, la plaignante demande que VIVAQUA lui rembourse les frais afférents à la fourniture du troisième compteur.

Position de la partie mise en cause

VIVAQUA considère que le devis établi est correct. En effet, le forfait établissement (pour le n° 174) prévoit l'établissement du branchement et le compteur de ce dernier. Dans le cas de la plaignante, dans la mesure où les deux compteurs étaient déjà présents et ont été déplacés du n° 170 au n° 174, il n'y avait pas d'intérêt ni de nécessité à placer un compteur supplémentaire. Cependant, VIVAQUA indique que si le propriétaire souhaite le faire placer, il en a la possibilité. En ce sens, VIVAQUA insiste sur le fait que la première page du devis indique que « *pour marquer votre accord avec cette offre, nous vous invitons à payer le montant de 3082,85€ avant le 30/04/2025* » ; or, dans la mesure où la plaignante s'est acquittée du montant de l'offre, celle-ci a marqué son accord avec le devis en question. Dans de telles circonstances, VIVAQUA estime que sa responsabilité ne peut pas être engagée.

Examen de la 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 3 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 32, 55, 56, 60, 61 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen au fond

L'article 32 des conditions générales de vente eau établit que :

> « *1. Toute demande d'établissement de raccordement au réseau de distribution ou au réseau d'égouttage est faite par le titulaire d'un droit de propriété, d'usufruit, d'usage, d'habitation, de superficie ou d'emphytéose sur l'immeuble à raccorder.*
>
> *Toute demande de modification ou de déplacement de raccordement au réseau de distribution ou au réseau d'égouttage est faite par l'abonné raccordé.*
>
> *2. La demande relative au raccordement est introduite et traitée conformément à la procédure de raccordement visée aux Articles 55 et suivants* ».

Il ressort d'une telle disposition que la procédure de raccordement visée aux Articles 55 et suivants s'applique tant aux demandes d'établissement de raccordement, qu'aux demandes de modification ou de déplacement de raccordement, l'article 32.2 visant « *la demande relative au raccordement* », et pas seulement la demande relative à l'établissement d'un raccordement. Ces considérations sont confirmées par l'article 56.2 des conditions générales de vente eau, lequel dispose que les demandes de déplacement d'un raccordement existant, de déplacement d'un compteur existant ou de modification du raccordement, font l'objet d'une demande relative au raccordement.

L'article 60.1 des conditions générales de vente eau dispose que :

> « *1. VIVAQUA communique au demandeur, dans un délai de quinze jours ouvrables à dater de la notification au demandeur que sa demande relative raccordement est complète et donc recevable :*
>
> *- soit un refus motivé de donner suite à sa demande*
>
> *- soit une offre de raccordement au réseau de distribution et/ou au réseau d'égouttage, laquelle reprend les conditions techniques et financières du raccordement ainsi que les délais probables de réalisation du raccordement, une invitation à payer le prix des travaux et des frais de raccordement, conformément à la liste des tarifs en annexe et un lien vers les présentes conditions générales* »

Dans le cas d'espèce, VIVAQUA a fourni une offre n° 7300008XYZ à la plaignante, reprenant les conditions techniques et financières du raccordement, l'invitation à payer le prix des travaux et des frais de raccordement, ainsi que l'information que la plaignante sera contactée par un collaborateur afin de régler les détails pratiques, dès réception du paiement.

L'offre indique également à la plaignante que « *pour marquer votre accord avec cette offre, nous vous invitons à payer le montant de 3082,85€ avant le 30 avril 2025* », consacrant donc le principe prescrit par l'article 61.1 des conditions générales de vente eau, lequel dispose que :

« *1. VIVAQUA n'entamera l'organisation des travaux et leur réalisation qu'après paiement intégral du montant indiqué dans l'offre de raccordement.*

Le paiement des frais de raccordement vaut acceptation de l'offre et des présentes conditions générales par le demandeur et le propriétaire du bien à raccorder ».

Dans le cas d'espèce, l'offre a été transmise à la plaignante le 30 octobre 2024, et celle-ci s'est acquittée du montant de l'offre le 9 février 2025. Ainsi, il peut être considéré que l'offre a été acceptée par la plaignante, conformément au prescrit de l'article 61.1 des conditions générales de vente eau.

Toutefois, le Service tient à rappeler que, selon les termes de l'article 55 des conditions générales de vente eau, « *durant la procédure de demande relative au raccordement, VIVAQUA et le demandeur collaborent de bonne foi* » (nous soulignons).

Par ailleurs, l'article 58.1 des conditions générales de vente eau dispose que :

"*1. Sur la base des informations et documents fournis par le demandeur, VIVAQUA détermine les éléments constitutifs du raccordement au réseau de distribution, les équipements de comptage nécessaires et le type et le calibre du(des) raccordement(s) et compteur(s) en fonction entre autres :*

- *des besoins techniques,*
- *de l'affectation du bien,*
- *des circonstances spécifiques des lieux,*
- *des installations privées, etc.*" (nous soulignons).

Il ressort d'une telle disposition que, lors du traitement de la demande relative au raccordement au réseau, VIVAQUA détermine les éléments nécessaires à la réalisation de tels travaux et aux besoins du demandeur, sur la base des informations communiqués par le demandeur, et donc notamment sur la base des demandes formulées par celui-ci. Dans de telles circonstances, il n'appartient pas à VIVAQUA d'ajouter à la demande de l'abonné des éléments n'étant ni explicitement sollicités par celui-ci, ni nécessaires sur le plan technique à la réalisation des travaux demandés par ce dernier.

Or, il convient de lire ces dispositions à la lumière des dispositions du Code de droit économique encadrant les pratiques du marché entre entreprises, applicables au cas d'espèce compte tenu du caractère d'entreprise de la plaignante[1]. En effet, l'article VI.104 du Code de droit économique interdit les pratiques du marché déloyales entre entreprises, parmi lesquelles figurent les pratiques du marché trompeuses, conformément à l'article VI.104/1 du Code droit économique.

Or, l'article VI.105 dispose que :

« Une pratique du marché est réputée trompeuse si elle contient des informations fausses et qu'elle est donc mensongère ou que, d'une manière quelconque, y compris par sa présentation générale, elle induit ou est susceptible d'induire en erreur une entreprise en ce qui concerne un ou plusieurs des éléments suivants, même si les informations présentées sont factuellement correctes, et que, dans un cas comme dans l'autre, elle l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision relative à une transaction qu'elle n'aurait pas prise autrement :

[1] Sur la définition d' « *entreprise* », *voy*. Article I.1, 1° du Code de droit économique.

[…]

5° la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation » (Nous soulignons).

Cette disposition consacre le principe selon lequel lorsque l'entreprise transmet des informations à une autre entreprise d'une manière telle qu'elle est susceptible de l'induire en erreur en ce qui concerne la nécessité d'un service, d'une pièce détachée, d'un remplacement ou d'une réparation, de telle sorte qu'elle est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'elle n'aurait pas prise autrement, cette pratique est réputée trompeuse.

Or, dans le cas d'espèce, VIVAQUA n'a fourni aucune indication à la plaignante quant au fait qu'il n'était pas nécessaire de placer ce compteur supplémentaire et qu'elle pouvait librement choisir de procéder, ou non, à cette installation, celle-ci n'étant pas une condition préalable à la réalisation des travaux initialement demandés. Lorsque la demande de raccordement a été introduite par la plaignante, VIVAQUA a directement envoyé l'offre de raccordement, comprenant notamment le placement de ce compteur supplémentaire, sans qu'il n'y ait eu d'autres échanges avec la plaignante afin de l'informer de la nécessité, ou non, de placer ce compteur supplémentaire.

VIVAQUA mentionne que, quand bien même il n'y avait pas d'intérêt à placer le compteur supplémentaire, si le propriétaire souhaite le faire placer, il en a la possibilité. Toutefois, à aucun moment lors de l'introduction de sa demande de raccordement, la plaignante n'a évoqué de volonté de placer un compteur supplémentaire, sa demande concernant exclusivement le déplacement des deux compteurs susmentionnés.

Certes, la plaignante s'est acquittée du paiement de l'offre, ce qui vaut acceptation de celle-ci conformément à l'article 61 des conditions générales de vente eau. Toutefois, les informations établies dans l'offre de raccordement concernent « *l'établissement ou déplacement raccordement 'eau potable' DN 40* » et « *fourniture compteur supplémentaire DN 20* », ; or, l'entreprise en question ne dispose pas des mêmes connaissances et de l'expertise de l'opérateur de l'eau lui permettant de savoir, de façon informée et éclairée, quels sont les travaux absolument nécessaires au déplacement de deux compteurs. En effet, les termes utilisés ne sont pas parfaitement limpides et évidents pour une entreprise non professionnalisée dans le secteur de l'eau ; la plaignante pouvait raisonnablement croire, au moment de la réception de l'offre, que la fourniture de ce compteur DN 20 était nécessaire pour que VIVAQUA puisse réaliser les travaux qu'elle avait demandé. Manifestement, s'il avait été précisé à la plaignante qu'une telle fourniture n'était pas nécessaire, il peut être raisonnablement supposé que celle-ci n'aurait pas accepté l'offre en question, la plaignante ayant exclusivement demandé le déplacement des deux compteurs d'eau.

Dans de telles circonstances, le Service considère que VIVAQUA n'a pas collaboré de bonne foi avec la plaignante au cours de la procédure de raccordement, ne respectant donc pas le prescrit des articles 55 et 58.1 des conditions générales de vente eau à la lumière de l'article VI.105 du Code de droit économique. Ainsi, la plaignante n'est pas redevable envers VIVAQUA du montant de la facture relatif à la fourniture d'un compteur supplémentaire.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduire par le SRL X contre VIVAQUA recevable et fondée :

- Fondée en ce que VIVAQUA n'a pas respecté les articles 55 et 58.1 des conditions générales de vente eau, lus à la lumière de l'article VI.105 du Code de droit économique.

- Fondée en ce que, dès lors, VIVAQUA doit annuler la partie de la facture n° 7100012XXX relative à la fourniture d'un compteur supplémentaire DN 20, et rembourser la plaignante du montant de 548,30€.

Conseillère juridique	Conseillère juridique
Membre du Service des litiges	Membre du Service des litiges