

Service des Litiges

Décision R2025-187

Monsieur 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 92.1 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

La plainte a pour objet la contestation d'une facture n° 704000202AAA (ci-après, « *la facture litigieuse* ») émise le 9 mai 2025 et portant sur une période de consommation allant du 4 juin 2024 au 7 mai 2025. Cette consommation est intervenue au domicile du plaignant situé à Uccle.

Le 3 juin 2024, l'index du plaignant est relevé par un agent de Vivaqua. Cet index est de 93m³.

Le 6 juin 2024, une facture n° 701000122BBB basée sur l'index relevé le 3 juin est émise par Vivaqua. Cette facture sera payée par le plaignant sans contestation.

Le 7 mai 2025, l'index du plaignant est relevé par un agent de Vivaqua. Cet index est de 147 m³.

Le 9 mai 2025, la facture litigieuse est émise par Vivaqua sur base de l'index relevé le 7 mai.

Le 21 mai 2025, introduit une plainte auprès de Vivaqua en contestant la consommation visée par la facture litigieuse. En effet, selon lui les index relevés le 3 juin 2024 et le 7 mai 2025 sont incorrects, selon ses relevés personnels l'index affiché par le compteur était de 96,2 m³ au 1^{er} juin 2024 et de 145,6 au 1^{er} mai 2025.

Le 9 juillet 2025, après quelques échanges Vivaqua confirme les index relevés par ses agents et clôture la plainte.

Le 6 août 2025, le plaignant introduit sa plainte devant le Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère que les index relevés par Vivaqua sont erronés, la facture litigieuse porte donc selon sur une consommation supérieure de 3,6 m³ par rapport à la réalité. Il souhaite que la facture litigieuse soit modifiée en tenant compte des index qu'il a relevé.

Position de Vivaqua

Vivaqua considère que les index relevés par ses agents sont corrects et que la consommation visée par la facture litigieuse est cohérente avec l'historique de consommation du plaignant. Il n'y a donc selon Vivaqua pas lieu de revoir la facture litigieuse.

Au surplus Vivaqua remarque que l'index du 3 juin 2024 n'a pas été contesté par le plaignant à l'époque.

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 92.1 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

L'article 92.1 des conditions générales de vente eau prévoit :

« 1. L'abonné/usager peut contester des données de comptage relevées par les agents de VIVAQUA ou communiquées par lui-même ou estimées par VIVAQUA, et la facturation qui en résulte, dans un délai maximum de 12 mois prenant cours à la date de l'émission de la facture. VIVAQUA peut également contester ces données de comptage dans les mêmes délais. »

En l'occurrence Vivaqua a bien tenu compte de la contestation du plaignant puisqu'elle l'a examinée avant de la rejeter.

Cet article n'impose pas à Vivaqua de modifier les index sur simple demande. Les conditions générales de vente eau ne prévoyant rien en ce qui concerne la charge de la preuve il y a lieu de se référer au droit commun dans lequel il revient à celui avance quelque chose de le prouver.

En l'occurrence, le plaignant ne fournit aucune preuve des index qu'il avance si ce n'est une liste écrite de sa main. Il ne s'agit pas là d'une preuve suffisamment solide pour remettre en cause les relevés des agents de Vivaqua.

Il n'y a donc pas lieu de revoir la facture litigieuse pour tenir compte des index communiqués par le plaignant.

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 le plaignant n'apporte pas la preuve du caractère incorrect des index relevés par les agents de Vivaqua.

Dès lors, la facture n° 704000202AAA doit être considérée comme correcte et exigible.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges