

Service des Litiges

Décision

Madame X/ Vivaqua

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par l'opérateur d'eau Vivaqua de l'article 7, 15, 16, 17, 19, 34, 35, 36, 70 et 75 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

La présente plainte concerne le compteur d'eau de la plaignante, situé à Saint- Josse-ten-Noode, lequel a été installé par Vivaqua.

En 2020, dans le cadre d'une mise en conformité visant à rapprocher le compteur de la façade de l'immeuble, Vivaqua a procédé au déplacement du compteur. Pour ce faire, ses équipes ont procédé au placement d'une portion de plusieurs mètres de canalisation en partie privée pour effectuer la jonction afin que la distribution d'eau puisse être immédiatement remise en service.

Depuis cette intervention, deux fuites majeures ont été constatées sur cette portion de conduite : la première le 20 juillet 2021, localisée juste avant le compteur, et la seconde en juillet 2025, juste après le compteur. Dans le premier cas, Vivaqua est intervenue pour réparer la fuite, considérant qu'elle se situait dans la zone relevant de sa responsabilité (amont du compteur). Dans le second cas, le plombier mandaté par la plaignante a procédé à la réparation en remplaçant un joint défectueux et a relevé que les joints posés initialement par Vivaqua étaient inadaptés car de type silicone, peu résistants à la pression et au serrage.

La plaignante a contacté Vivaqua pour signaler ces défauts et solliciter un contrôle de l'installation en date du 9 juillet 2025. N'ayant pas eu de réponse à son mail, elle a envoyé deux rappels en date du 23 juillet et 1^{er} août 2025. Vivaqua a contacté la plaignante en date du 6 août pour fixer un rendez-vous le 8 août précisant que la plaignante dispose de la possibilité de décaler son rendez-vous à une date ultérieure si elle le souhaite. Le service technique de Vivaqua est intervenu le 8 août 2025, mais le technicien s'est limité à constater l'absence d'anomalie. À la suite de cette visite, Vivaqua a facturé à la plaignante un montant de 88,27 € au titre de déplacement improductif, en application de l'article 16 des Conditions générales.

Position de la plaignante

La plaignante soutient que les fuites répétées trouvent leur origine dans la mauvaise qualité des joints posés par Vivaqua lors du déplacement du compteur. Elle estime qu'il est anormal que Vivaqua, entreprise publique exerçant un monopole, ne garantisse pas ses travaux. Elle considère que Vivaqua doit contrôler la conformité de ses travaux et assurer la durabilité de l'installation qu'elle a elle-même modifiée.

Elle conteste également la facturation de 88,27 €, estimant qu'il s'agissait d'une visite justifiée par des défauts d'exécution relevant de Vivaqua et non d'un déplacement improductif au sens de l'article 16 des Conditions générales.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua invoque l'article 34, §1er, des Conditions générales, selon lequel sa responsabilité « *s'arrête après le raccord aval du premier compteur Vivaqua, joints exclus* ». Vivaqua estime que la fuite de juillet 2025, survenue après le compteur, relève de l'installation privative de la plaignante, en vertu de l'article 17, §1er, qui dispose que l'abonné est responsable de l'entretien et de la réparation de son installation privée.

Vivaqua précise que le déplacement du compteur a été effectué pour se conformer à l'article 75 des Conditions générales, qui exige que « l'équipement de comptage soit placé à proximité immédiate du point d'introduction du raccordement dans l'immeuble ». Elle estime donc avoir agi dans le cadre de ses obligations de service public. Enfin, elle justifie la facturation du déplacement improductif sur base de l'article 16, prévoyant une redevance lorsque l'intervention d'un technicien ne révèle aucune anomalie imputable à Vivaqua.

Recevabilité

L'article 64/1, §2, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 de la Région de Bruxelles-Capitale établissant un cadre pour la politique de l'eau prévoit que :

« §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 :

1° (...)

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 à l'application des conditions générales de vente eau.

La plainte a pour objet les articles 7, 15, 16, 17, 19, 34, 35, 36, 70 et 75 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. En ce qui concerne la responsabilité de Vivaqua à la suite de son intervention

L'article 34, §1er, des Conditions générales dispose que : « *La responsabilité de VIVAQUA en ce qui concerne le raccordement s'arrête après le raccord aval du premier compteur, joints exclus.* » Cet article délimite strictement la responsabilité de Vivaqua au réseau public et à la partie amont du compteur et ce même au niveau du joint. Cependant, il ne dispense pas Vivaqua de garantir la conformité et la qualité des travaux qu'elle réalise, y compris lorsqu'ils affectent le domaine privé. Dans le cas présent la fuite s'est effectivement produite à cause des joints qui ont été utilisés lors du déplacement.

L'article 17, §1er, précise que l'abonné est responsable de l'entretien et du bon état de son installation privée. Toutefois, cette responsabilité suppose que l'installation ait été initialement réalisée conformément aux normes techniques et avec des matériaux appropriés. Or, selon les éléments du dossier, la portion de conduite litigieuse a été installée par Vivaqua elle-même, non à la demande de la plaignante, mais pour répondre à l'obligation imposée par l'article 75 précité. Il s'agit donc d'une intervention d'initiative de Vivaqua.

De plus, l'article 19 des Conditions générales prévoit que Vivaqua peut intervenir sur des installations privées « dans la mesure où ces interventions sont nécessaires pour l'entretien, le contrôle ou la sécurité du réseau », et qu'elle « garantit la conformité des travaux effectués à ses frais ». Cette disposition conforte l'idée qu'une intervention technique de Vivaqua sur le domaine privé doit répondre à des exigences de qualité équivalentes à celles appliquées sur le réseau public.

Par ailleurs, l'article 70 précise que Vivaqua est responsable du bon fonctionnement du dispositif de comptage, incluant son installation et son maintien en bon état de service. Dans la mesure où la portion litigieuse a été ajoutée pour relier le compteur au réseau, elle constitue une extension fonctionnellement liée à l'équipement de comptage et relève donc, dans ce contexte, de la responsabilité de Vivaqua quant à sa conformité initiale.

L'article 34 ne fixe aucune limite temporelle, au-delà de laquelle l'entretien revient à l'utilisateur. Cependant, cette clause ne saurait exonérer Vivaqua en cas de vice d'exécution manifeste ou d'utilisation de matériaux inadaptés.

Il convient toutefois de souligner qu'entre l'intervention de VIVAQUA et la survenance de la fuite, un délai d'environ quatre ans s'est écoulé. Ce laps de temps permet d'apprécier la responsabilité de Vivaqua. En effet, un joint est un élément d'usure courante, dont la durée de vie normale varie généralement entre deux et cinq ans selon les conditions d'utilisation et l'environnement.

Passé un certain délai, la responsabilité de Vivaqua ne peut être engagée qu'en cas de vice caché d'exécution ou de mauvais choix de matériau existant dès l'origine. À défaut d'une telle preuve, la défaillance est présumée résulter d'une usure normale relevant de l'entretien courant, qui incombe à l'utilisateur.

Or, en l'espèce, le dossier ne contient aucun élément probant établissant un vice de pose ou l'utilisation de matériaux inadaptés. Les constats réalisés par le plombier et le technicien de Vivaqua n'évoquent pas de malfaçon manifeste, mais simplement la défaillance d'un joint après plusieurs années de service. De plus, le fait que le joint ait rempli correctement sa fonction pendant quatre années consécutives

tend à démontrer qu'il ne présentait pas de vice caché au moment de son installation, et qu'il était conforme à son usage normal.

2. En ce qui concerne le déplacement improductif de Vivaqua

Enfin, s'agissant de la facturation du déplacement improductif, il y a lieu d'estimer que celle-ci est légitime. En effet, VIVAQUA s'est déplacée à la demande de l'utilisateur pour vérifier une installation dont la défaillance s'est révélée relever de l'entretien normal de la partie privée, l'article 16 des Conditions générales autorise une telle facturation uniquement lorsque la visite d'un technicien a été fixée de commun accord et ne met en évidence aucune anomalie imputable à Vivaqua.

Dans le cas d'espèce, le déplacement n'a mis en évidence aucune anomalie imputable à VIVAQUA. Dans ces conditions, il y a lieu de considérer que la fuite trouve son origine dans l'usure naturelle du joint, dont l'entretien et le remplacement relèvent de la responsabilité du plaignant, conformément à l'article 17 des Conditions générales. Par conséquent, VIVAQUA ne peut être tenue responsable de la défaillance survenue après quatre années de fonctionnement normal, et le déplacement improductif doit être considéré comme dûment justifié.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Vivaqua recevable mais infondée :

- Infondée en ce sens que Vivaqua n'est pas responsable de la fuite;
- Infondée en ce sens que la facturation du déplacement improductif est justifiée.

Conseiller juridique – Juridisch adviseur
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique – Juridisch adviseur
Membre du Service des litiges