

Service des Litiges

Décision R2025-220

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

Exposé des faits

Le litige concerne le remplacement de compteurs alimentant un immeuble situé à 1050 Ixelles (ci-après, « *l'immeuble* ») dans lequel se situe le logement du plaignant

Le 23 juin 2025, un technicien de Vivaqua vient procéder au remplacement des compteurs alimentant l'immeuble dans le cadre de la procédure de remplacement périodique des compteurs. Dans le cadre de cette intervention, le technicien coupe l'alimentation de l'immeuble en eau le temps de procéder au remplacement. À la suite du remplacement des compteurs, les conduites d'eau du plaignant s'encrassent ce qui entraîne une forte baisse du débit dans son appartement. Le plaignant appelle le service d'urgence de Vivaqua pour signaler le problème de débit. Un rendez-vous sera pris pour le 25 juin.

Le 25 juin 2025, des techniciens de Vivaqua se présentent à l'immeuble pour vérifier l'installation et ne constatent aucune anomalie sur les installations relevant de la responsabilité de Vivaqua. Le problème de débit dans l'appartement du plaignant persiste toutefois.

Le 26 juin 2025, le plaignant reçoit une facture pour déplacement improductif de la part de Vivaqua. Cette facture vise la visite survenue la veille.

Le 30 juin 2025, le plaignant fait venir un plombier qui nettoie son installation ce qui permet au débit de revenir à la normale. Ce plombier explique au plaignant que l'encrassement peut être dû à une trop forte pression lors de la réalimentation après le remplacement des compteurs.

Le même jour, le plaignant recontacte Vivaqua au sujet de la facture pour déplacement improductif qui sera alors annulée par Vivaqua.

Le 1^{er} juillet 2025, le plaignant introduit une plainte chez Vivaqua dans laquelle il demande un remboursement des frais générés par l'intervention du plombier venu nettoyer son installation.

Le 15 juillet 2025, Vivaqua déclare la plainte recevable.

Le 18 septembre 2025, le plaignant n'ayant reçu aucune réponse sur le fond de sa plainte introduit une plainte devant le Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant affirme n'avoir reçu aucun avertissement quant au remplacement des compteurs ni au préalable ni le jour même. Il indique également avoir contacté le syndic de l'immeuble qui a également confirmé ne pas avoir été informé de ce remplacement par Vivaqua. Il considère donc que Vivaqua a violé la procédure de remplacement prévue à l'article 81.2 des conditions générales de vente eau.

Selon le plaignant cette violation n'est pas sans conséquence car elle a abouti à ce que la coupure d'eau survienne alors que ses appareils électroménagers étaient en fonctionnement ce qui aurait pu les endommager. Il indique aussi que la coupure a eu lieu alors qu'il donnait un bain à son enfant entraînant un arrêt de l'alimentation en eau froide ce qui aurait pu causer des brûlures sérieuses.

Le plaignant considère également que l'encrassement résulte d'une erreur lors de la réalimentation qui a entraîné une surpression dans son installation et donc son encrassement. Selon lui cette explication lui a été donnée par le service d'urgence de Vivaqua au téléphone puis confirmé par le plombier venu nettoyer l'installation. Il réclame donc à Vivaqua le remboursement des frais de nettoyage de son installation.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua reconnaît n'avoir informé à l'avance ni les occupants de l'immeuble, ni le syndic du remplacement des compteurs et avance l'explication suivante :

« VIVAQUA ne prévient jamais personnellement de la date précise les propriétaires / occupants d'un bâtiment pour un changement de compteur.

Pour des raisons de sécurité, nous remplaçons de manière systématique les compteurs atteints de limite d'âge quartier par quartier, sans nous annoncer à l'avance : nous avons toujours procéder de la sorte, afin d'éviter de donner des idées à des malfrats qui pourraient se faire passer pour de faux agents des eaux.

Nous travaillons sur un mailing qui par exemple accompagnerait les factures, afin d'annoncer la période pendant laquelle nous comptons passer.

Enfin, nous devons remplacer plus de 25.000 compteurs par an : un planning précis avec envoi personnalisé de RV à chaque adresse est purement ingérable (courrier renvoyés, changement de nom, RV ne convenant pas, personnes absentes...) »

Elle considère toutefois qu'étant donné que les compteurs remplacés se situent dans une cave, le fait que son technicien y ait eu accès implique nécessairement qu'un des occupants de l'immeuble lui ait ouvert et ait de ce fait été prévenu que le compteur seraient remplacés avec pour conséquence une coupure momentanée. Vivaqua considère donc avoir fourni toutes les informations nécessaires avant de procéder à la coupure.

En ce qui concerne l'obstruction de l'installation du plaignant Vivaqua se réfère au rapport de ses agents venus inspecter l'installation qui conclut :

« L'ancien compteur d'eau a été enlevé et remplacé. Lors de ce remplacement, de l'eau contenant des impuretés provenant de la canalisation privée peut refluer. Après la remise en

service, ces particules peuvent circuler dans l'installation privée et s'accumuler dans les conduites, les robinets ou d'autres équipements. Les obstructions dans la canalisation sont probablement dues à la condition de la canalisation privée et non à cause de l'intervention de VIVAQUA »

Vivaqua considère dès lors que, quand bien même l'obstruction se serait déclenchée à la suite de la réalimentation, celle-ci résulte de l'état de l'installation du plaignant et non pas d'une faute commise par son agent lors de la réalimentation. Vivaqua considère donc ne pas être tenue au remboursement du débouchage des canalisations.

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 deux objets :

- Le respect de la procédure prévue à l'article 81.2 des conditions générales de vente eau qui ressort donc de la compétence du Service des litiges ;

- Une demande de réparation d'un dommage potentiellement causé par la réalimentation ayant suivi le remplacement des compteurs. Or, aucun article des conditions générales de vente eau ou de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau ne prévoit une telle réparation, cette question ne ressort donc pas de la compétence du Service des litiges.

La plainte est donc partiellement recevable.

Examen du fond

L'article 81.2 des conditions générales de vente eau qui fixe la procédure de remplacement périodique des compteurs dispose comme suit :

« 2. Lorsque VIVAQUA décide de remplacer des compteurs, elle en informe par écrit l'abonné/usager au moins un mois avant son passage par tout moyen à sa disposition (par exemple via la facture). A défaut de pouvoir accéder aux compteurs, VIVAQUA laisse un avis de passage dans la boîte aux lettres qui indique les modalités suivant lesquelles l'abonné/usager peut prendre rendez-vous avec VIVAQUA pour procéder au remplacement des compteurs. A défaut de réaction à cet avis de passage, VIVAQUA envoie un courrier à l'abonné/ usager l'invitant, dans les délais prévus dans ce courrier, à convenir d'un rendez-vous pour procéder au remplacement des compteurs. A défaut de réponse à ce premier courrier, VIVAQUA envoie un courrier recommandé à l'abonné/usager l'invitant, dans les délais prévus dans ce second courrier, à convenir d'un rendez-vous, pour procéder au remplacement des compteurs. Comme précisé dans ce second courrier, à compter du lendemain du dernier jour qu'il prévoit pour la fixation d'un rendez-vous par l'abonné/usager, VIVAQUA décline toute responsabilité résultant de l'absence de remplacement des compteurs en vue de leur vérification périodique dans le cas où cet abonné/usager n'a pas fixé ledit rendez-vous ou n'a pas donné à VIVAQUA l'accès aux compteurs. Dans ce cas, aucune contestation portant sur les données de comptage et les volumes d'eau enregistrés par ce compteur ni sur les factures qui en résultent ne sera recevable à compter de cette date. » (Nous soulignons).

Cette disposition est sans équivoque, Vivaqua est tenue d'informer par écrit les usagers ou abonnés du remplacement de leurs compteur par écrit et au moins un mois avant son passage. Il convient également de remarquer qu'aucune exception n'est prévue à cette obligation et que dès lors, sauf cas de force majeure, Vivaqua ne peut invoquer des circonstances de fait pour s'y soustraire.

En ce qui concerne les modalités de transmission de l'information, l'article 81.2 précise bien que celle-ci doit être transmise au moins un mois à l'avance, par écrit et aux usagers/abonnés du compteur. Le fait qu'un seul occupant de l'immeuble ait potentiellement été prévenu oralement le jour même n'est donc de toute évidence pas suffisant pour considérer que Vivaqua s'est conformé à son obligation d'information.

Les autres arguments de Vivaqua ne sont pas d'avantage recevables. Ainsi, si des risques d'usurpation d'identité existent, il revient à Vivaqua de mettre en place une méthode d'information qui permette de les limiter. À cet égard, le Service ne peut s'empêcher d'exprimer des doutes sur le fait qu'habituer les usagers à ce que des agents de Vivaqua se présentent chez eux à l'improviste soit de nature à

complexifier la tâche d'individus malintentionnés désireux de se faire passer pour des agents de Vivaqua.

En ce qui concerne les difficultés pratiques que peut poser la prise de rendez-vous individualisés, il convient de noter qu'il n'est pas question ici d'une prise de rendez-vous personnalisée pour chaque remplacement mais simplement de la notification d'une date de passage préalablement fixée. De plus, l'information systématique des usagers quant aux passages des techniciens de Vivaqua lui serait également bénéfique dans la mesure où elle permettrait d'augmenter les chances de présence de l'utilisateur et donc d'accès au compteur sans avoir à reprendre rendez-vous. Cet argument n'est donc pas plus recevable que les autres.

Dès lors, il y a lieu de considérer que Vivaqua a violé le prescrit de l'article 81.2 des conditions générales de vente eau.

PAR CES MOTIFS

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

Fondée en ce sens que Vivaqua a violé la procédure de remplacement périodique des compteurs visées à l'article 81.2 des conditions générales de vente eau.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges