

Service des litiges

Décision R2025-229

Monsieur X / Vivaqua

Objet de la plainte

Monsieur X (ci-après « *le plaignant* ») sollicite du Service des litiges que celui-ci se prononce sur l'application faite par Vivaqua des articles 95 et 123 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 sont déroulés à 1030 Bruxelles.

Lors de la réception de la facture périodique 2024-2025, le plaignant constate que le terme fixe annuel de sa facture est trop élevé, son logement étant facturé comme s'il y avait cinq unités d'habitation (terme fixe de 184,96€), alors qu'il n'y a que deux logements alimentés par un seul compteur. Le plaignant se rend alors compte que toutes ses factures périodiques antérieures ont été facturées de la même manière, c'est-à-dire avec un terme fixe annuel multiplié par cinq plutôt que par deux. Les factures périodiques en question sont les suivantes :

- Facture périodique n° 705000161XXX du 26 mars 2025, couvrant la période de consommation du 9 février 2024 au 25 mars 2025.
- Facture périodique n° 708000101YYY du 14 février 2024, couvrant la période de consommation du 9 février 2023 au 8 février 2024.
- La facture périodique n° 702000072ZZZ du 9 mars 2023, couvrant la période de consommation du 26 février 2022 au 8 février 2023.
- La facture périodique n° 705000014AAA du 23 juin 2022, couvrant la période de consommation du 19 février 2021 au 25 février 2022.
- La facture périodique n° 132023005KKK du 22 février 2021, couvrant la période de consommation du 11 mars 2020 au 18 février 2021.

Le plaignant signale donc ce problème à Vivaqua.

Le 29 avril 2025, un agent de Vivaqua se déplace sur les lieux afin de déterminer le nombre de logements dans l'immeuble. L'agent de Vivaqua constate que le compteur alimente seulement deux appartements dans l'immeuble et réduit donc le nombre de logements à deux.

Le 23 mai 2025, Vivaqua annule la facture n° 705000161XXX et émet une nouvelle facture n° 700000260BBB pour la période de consommation de février 2024 à mars 2025, dont le terme fixe est calculé sur base de deux logements.

Le 2 juin 2025, le plaignant introduit une plainte auprès de Vivaqua.

Le 14 juin 2025, le plaignant relance Vivaqua.

Position du plaignant

Le plaignant explique que son bâtiment est une maison unifamiliale composée de deux logements, tous deux desservis par un seul compteur. Le rez-de-chaussée et le premier étage forment un logement, et le deuxième étage forme le second logement. Dans de telles circonstances, le terme fixe des différentes factures ne pouvait pas être calculé sur base de cinq logements, mais devait être calculé sur base de deux logements.

Le plaignant considère que l'entièreté de ses factures doivent faire l'objet d'une correction et que celui-ci doit faire l'objet d'un remboursement sur cinq ans, conformément à l'article 2262bis, § 1^{er}, du Code civil.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua évoque que suite au déplacement de l'agent le 29 avril 2025, constatant la présence de deux appartements, la facture n° 705000161XXX du 26 mars 2025 a été revue afin que le terme fixe soit calculé sur la base de deux unités d'habitation. Néanmoins, Vivaqua considère que la nouvelle facture n° 700000260BBB, elle, est bien due.

Concernant la période de rectification des factures, Vivaqua considère que, dans la mesure où le plaignant n'a jamais contesté ses factures avant le 2 juin 2025, celle-ci ne devait corriger que la dernière facture, dans le respect des termes de l'article 123 des conditions générales de vente eau.

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 95 et 123 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen au fond

1. Quant au terme fixe annuel

L'article 95 des conditions générales de vente eau dispose que :

« 1. Un terme fixe annuel est facturé pour l'immeuble ou le logement desservi par un compteur individuel alimentant un usager domestique. Le montant de ce terme fixe est fixé dans l'annexe tarif.

2. Un terme fixe annuel, multiplié par le nombre de logements distincts dans l'immeuble, est facturé pour les immeubles desservis par un compteur collectif alimentant des usagers domestiques, que le logement soit ou non occupé (logement sans personne domiciliée). Le montant de ce terme fixe est fixé dans l'annexe tarif ».

Il ressort donc d'une telle disposition que le terme fixe annuel est multiplié par le nombre de logements distincts dans le même immeuble, étant entendu que les notions d' « *immeuble* » et de « *logement* » se définissent comme suit, conformément à l'article 2 des conditions générales de vente eau :

« 21) Immeuble : ensemble de logements, bureaux, commerces ou autres unités d'occupation, identifié par un numéro unique à chaque bâtiment.

[...]

27) Logement : lieu d'habitation – occupé ou non – possédant les diverses commodités assurant l'indépendance de la vie domestique permanente (sanitaires, cuisines, etc.) » (nous soulignons).

Dans le cas d'espèce, le plaignant ne conteste pas que la maison est composée de deux logements, tous deux desservis par un seul compteur. Le plaignant évoque par ailleurs que le rez-de-chaussée et le premier étage forment un seul logement, là où le deuxième étage forme un second logement.

Le plaignant et Vivaqua ayant exprimé des avis concordants relatifs à cet élément, il n'y a donc pas lieu d'examiner davantage la multiplication du terme fixe annuel par deux.

2. Quant à la correction rétroactive des factures

Seule la facture n° 705000161XXX a fait l'objet d'une correction par Vivaqua, en réduisant le nombre de logements de cinq unités d'habitation à deux.

Se pose donc la question de savoir si Vivaqua devait uniquement corriger la facture en question, ou rectifier l'entièreté des factures périodiques depuis 2020.

L'article 123.4 des conditions générales de vente eau dispose que :

« Pour être recevable :

- a. *La plainte doit être introduite dans un délai de maximum 12 mois à dater du fait qui en est à l'origine » (nous soulignons).*

En l'occurrence, la facture périodique n° 705000161XXX a été émise le 26 mars 2025. Le plaignant a introduit sa plainte le 2 juin 2025. Dans de telles circonstances, le délai de douze mois visé par l'article 123.4 a bien été respecté en ce qui concerne la facture n° 705000161XXX.

Les autres factures périodiques contestées, elles, ont été émises respectivement les 14 février 2024, 9 mars 2023, 23 juin 2022 et 22 février 2021. Dans de telles circonstances, le délai de douze mois prescrit par l'article 123.4 des conditions générales de vente n'a pas été respecté. Vivaqua n'est donc pas tenue de corriger les factures susmentionnées.

PAR CES MOTIFS

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

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges