

Service des Litiges

Décision R2025-252

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

Exposé des faits

Le litige a pour objet la contestation de consommations enregistrées dans un immeuble situé à 1000 Bruxelles (ci-après, « *l'immeuble* »).

Le 23 novembre 2023, Vivaqua émet à destination du plaignant une facture n° 700000116XXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») portant sur des consommations enregistrées sur la période du 5 avril 2022 au 25 janvier 2023.

Le 24 juillet 2024, le plaignant envoie un mail à Vivaqua dans lequel il conteste la facture litigieuse dont il trouve le montant trop élevé.

Le 5 mars 2025, Vivaqua remplace le compteur du logement. La raison en est que ce compteur fait partie d'une série présentant un défaut pouvant dans certaines circonstances empêcher l'enregistrement des consommations.

Le 13 mai 2025, le plaignant reçoit une dernière mise en demeure l'invitant à payer la facture litigieuse.

Le 24 octobre 2025, le plaignant reçoit une mise en demeure d'huissier l'invitant à payer la facture litigieuse. Considérant que le montant de la facture litigieuse est trop élevé il n'en règle qu'une partie.

Le 29 octobre 2025, le plaignant introduit sa plainte devant le Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère que le caractère anormalement élevé de la consommation visée par la facture litigieuse tant par rapport aux consommations antérieures que postérieures témoigne d'un dysfonctionnement du compteur au cours de la période visée.

Le plaignant considère que le fait que son compteur ait ensuite été remplacé par Vivaqua en raison d'un dysfonctionnement potentiel plaide en faveur de sa position.

Le plaignant explique que dans un autre immeuble situé à proximité dont il est également propriétaire le compteur a également enregistré des consommations aberrantes que Vivaqua a accepté d'annuler. Il remarque que bien que les dysfonctionnements des deux compteurs ne se soient pas manifestés simultanément ils ont tous deux été remplacés en même temps et pour le même motif de dysfonctionnement potentiel.

Le plaignant réclame donc que la facture litigieuse soit revue afin que la consommation facturée soit cohérente avec sa consommation habituelle.

#### Position de Vivaqua

Vivaqua ne nie pas que la consommation visée par la facture litigieuse soit significativement plus élevée que sa consommation habituelle. Toutefois, cela n'est pas suffisant selon Vivaqua pour conclure à un dysfonctionnement du compteur, ce d'autant plus que la consommation enregistrée par ce même compteur postérieurement à la période visée par la facture litigieuse est à nouveau en ligne avec la consommation habituelle du plaignant.

En ce qui concerne la raison du remplacement du compteur, Vivaqua explique que celui-ci est dû au fait que la série de compteur à laquelle appartient le compteur du plaignant présente un défaut susceptible d'entraîner un blocage des mesures de consommation lorsqu'il est placé en position verticale. Vivaqua explique donc que le remplacement a été diligenté à titre préventif et qu'il ne signifie pas que le compteur était effectivement dysfonctionnel. De plus, Vivaqua indique que le défaut dont il est question n'est de toute manière pas susceptible de causer un enregistrement supérieur aux volumes effectivement consommés et ne peut donc pas expliquer le pic de consommation du plaignant.

En ce qui concerne le compteur de l'autre immeuble appartenant au plaignant Vivaqua explique qu'il s'agit là d'un problème distinct.

Enfin, Vivaqua explique avoir proposé au plaignant de procéder à un contrôle du compteur selon la procédure prévue à l'article 82 des conditions générales de vente eau sans que le plaignant y donne suite.

Selon Vivaqua il n'y a donc pas lieu de revoir la facture litigieuse qui est correcte et exigible.

#### 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 90.1 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

#### Examen du fond

##### 1. Sur les conditions d'application de l'article 90.1

Le plaignant réclame l'application de l'article 90.1 des conditions générales de vente eau qui prévoit les circonstances dans lesquelles un index peut être estimé ainsi que les règles à respecter pour procéder à cette estimation.

*« 1. Lorsque VIVAQUA n'a pas pu accéder au compteur pour procéder à son relevé d'index et que l'abonné/usager n'a pas communiqué son index, ainsi que lorsque l'index n'est pas fiable ou que la consommation n'a pas été enregistrée pour la période entre deux relevés de compteur, VIVAQUA peut estimer la consommation sur la base de critères objectifs et non discriminatoires suivants : [...] » (Nous soulignons)*

Cet article trouve donc à s'appliquer dans trois situations : lorsque l'index n'a pas pu être relevé ou transmis, lorsque l'index relevé ou transmis n'est pas fiable, lorsque la consommation n'a pas pu être enregistrée au cours d'une période donnée. Dans le cas d'espèce Vivaqua a pu procéder au relevé d'index et la consommation a été enregistrée, c'est donc la fiabilité de l'index relevé qu'il convient d'évaluer.

##### 2. Sur l'existence d'une fuite

Le plaignant a affirmé qu'il n'y avait pas eu de fuite pendant la période couverte par la facture litigieuse, il n'y a donc pas lieu d'examiner cette hypothèse.

##### 3. Sur le dysfonctionnement du compteur

Le plaignant ne conteste pas que l'index de sortie repris dans la facture litigieuse était réellement celui affiché par le compteur du logement et a affirmé qu'il n'y avait pas eu de fuite au cours de la période couverte par la facture litigieuse. Dès lors, la seule hypothèse dans laquelle l'index ne serait pas fiable est celle où le compteur du logement dysfonctionnait.

Le caractère dysfonctionnel d'un compteur ne se présume pas et ne peut pas être déduit de la seule augmentation de la consommation qu'il enregistre. En effet de nombreuses autres raisons peuvent expliquer des variations, mêmes importantes, dans la consommation d'un usager (fuite, changement d'habitudes, sortie d'eau laissée ouverte par erreur, ...). Il convient donc que la partie qui invoque un tel dysfonctionnement en apporte la preuve.

L'article 82 des conditions générales de vente eau prévoit que l'abonné ou l'utilisateur peut demander un contrôle technique de son compteur en vue d'établir s'il fonctionne correctement. Ce contrôle est effectué par un acteur indépendant, à savoir, le service de métrologie du SPF Économie.

*« 1. Le contrôle technique des compteurs demandé par l'abonné/usager a lieu conformément à l'arrêté royal du 25 mars 2016 relatif au suivi en service des compteurs d'eau froide et à la procédure déterminée par le Service de la Métrologie de la Direction générale Qualité et Sécurité du Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes Moyennes et Énergie, lequel est chargé de l'exécution des prestations métrologiques en application de l'article VIII.55. du Code de droit économique. VIVAQUA met la procédure du service de la Métrologie précitée à disposition du public sur son site internet.*

*2. Les prix des prestations relatives au contrôle technique sont repris dans la liste des tarifs. Tous les coûts liés au contrôle technique sont à charge du demandeur si le contrôle conclut que le compteur fonctionne correctement.*

*3. Lorsque le contrôle technique d'un compteur indique un défaut de fonctionnement de celui-ci, les frais de contrôle sont à charge de VIVAQUA si le défaut de fonctionnement n'est pas imputable à l'abonné/usager. Dans ce cas, les consommations qui n'ont pas été enregistrées ou ont été enregistrées incorrectement sont estimées par VIVAQUA conformément aux critères fixés à l'Article 90.*

*4. Lorsque le contrôle technique d'un compteur est demandé par VIVAQUA, tous les frais de contrôle sont à charge de cette dernière, sauf en cas de défaut de fonctionnement imputable à l'abonné/usager. »*

Vivaqua a proposé au plaignant de procéder à un tel contrôle, ce qu'il a refusé.

En l'occurrence, un élément du dossier plaide même en faveur de l'hypothèse d'un fonctionnement correct du compteur pendant la période couverte par les factures litigieuses.

En effet, postérieurement à la période couverte par les factures litigieuses, les consommations enregistrées sont revenues à la normale sans qu'aucune intervention ne soit effectuée sur le compteur. Il n'est certes pas entièrement impossible qu'un compteur dysfonctionne temporairement mais l'improbabilité d'un tel événement est extrêmement élevée. Une telle hypothèse doit donc, pour être prise en considération, être étayée par des éléments probants solides, ce qui n'est pas le cas en l'espèce.

Les explications fournies par Vivaqua quant au défaut qui affectait la série de compteur à laquelle celui du plaignant appartenait permet d'écarter l'hypothèse selon laquelle ce défaut serait à l'origine du pic de consommation, puisque celui défaut engendre un sous enregistrement de la consommation par le

compteur. De plus aucun élément du dossier ne permet d'établir que ce défaut s'était effectivement manifesté sur le compteur du plaignant.

Le fait qu'un autre compteur, même situé à proximité, ait dysfonctionné au cours d'une période différente n'est pas non plus de nature à démontrer que le compteur était dysfonctionnel.

Il n'est donc pas prouvé que le compteur dysfonctionnait lors de la période de consommation couverte par la facture litigieuse.

Au vu de l'ensemble des éléments disponibles, l'index servant de base à la seconde facture litigieuse doit donc être considéré comme fiable et il n'y a donc pas lieu d'appliquer la procédure d'estimation prévue à l'article 90.1 des conditions générales de vente eau.

Il y a donc lieu de considérer que la facture litigieuse est correcte et exigible.

#### 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 les éléments du dossier ne permettent pas de conclure à un manque de fiabilité de l'index relevé le 25 janvier 2023. Dès lors, il n'y a pas lieu de le réévaluer la consommation visée par la facture n° 700000116XXX et celle-ci doit être considérée comme correcte et exigible. Le plaignant est donc redevable du paiement de ladite facture.

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique  
Membre du Service des litiges