

Service des Litiges

Décision R2024-236

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 d'une facture de clôture n° 703000069XXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») émise le 6 juillet 2023 et couvrant une période de consommation allant du 11 février 2022 au 4 octobre 2022. Cette facture concerne une consommation intervenue dans un immeuble (ci-après, « *le logement* ») situé à 1030 Schaerbeek.

Les parents du plaignant étaient propriétaires du logement.

Le 4 octobre 2022, le logement est vendu et un formulaire de déménagement contradictoire est établi. Un index de 1018 m³ est inscrit sur ce formulaire, étayé par une photo du compteur affichant le même index.

Le 6 juillet 2023, la facture litigieuse est émise par Vivaqua. Elle a pour index de départ un index relevé et transmis par les parents du plaignant de 139 m³ et pour index de sortie l'index repris sur le formulaire de déménagement de 1018 m³.

En juillet 2023, le plaignant dépose une plainte auprès de Vivaqua dans laquelle il conteste la facture litigieuse au motif que la consommation facturée est trop importante pour correspondre à la réalité. S'en suivent des échanges au terme desquels le plaignant croit comprendre qu'il n'est pas tenu au paiement de la facture.

Le 1^{er} août 2024, à la suite de la réception d'un rappel l'enjoignant à payer la facture litigieuse, le plaignant réintroduit une plainte auprès de Vivaqua.

Le 2 août 2024, Vivaqua répond au plaignant qu'au vu du dossier de clôture, l'index de sortie n'est pas contestable et que la facture est donc correcte.

Le même jour, le plaignant introduit sa plainte auprès du Service des litiges.

Le 28 octobre 2024, un technicien de Vivaqua se rend sur place effectue un contrôle du compteur du logement. Son rapport indique que le compteur semble fonctionner normalement et n'enregistre pas de façon continue. Il s'agit toutefois d'un contrôle élémentaire qui ne permet pas d'écarter avec certitude la possibilité d'un dysfonctionnement du compteur. Ce rapport contient également un résumé des index enregistrés par le compteur qui montre un retour à la normale de la consommation.

Position du plaignant

Le plaignant considère que la facture litigieuse est erronée et qu'il est impossible que la quantité d'eau portée en compte par cette dernière ait été consommée lors de la période visée par la facture.

Le plaignant indique que la maison était vide à cette période. Des visites étaient réalisées afin de la vendre et, lors de celles-ci, aucune anomalie ou fuite n'auraient été constatée. Le plaignant indique également que l'arrivée d'eau aurait été fermée dès que possible.

Selon le plaignant, l'importance de la consommation visée par la facture litigieuse et la différence qu'elle présente par rapport à la consommation des périodes précédentes prouve qu'elle ne peut correspondre à la consommation réelle. Il affirme qu'il n'y a pas eu de fuite au cours de la période couverte par la facture litigieuse et en déduit que la seule explication possible est un dysfonctionnement du compteur. Il ne souhaite toutefois pas voir le compteur subir un contrôle technique estimant que cela ne permettra pas à ce stade d'obtenir plus d'explications.

Le plaignant ne conteste pas que le compteur du logement affichait les index servant de base à la facture litigieuse. Il considère toutefois que l'index de sortie n'est pas fiable car le compteur dysfonctionnait et qu'en conséquence l'index qu'il affichait ne permet pas de déterminer sa consommation réelle. Il réclame donc qu'il soit remplacé par un index estimé conformément à ce que prévoit l'article 90.1 des conditions générales de vente eau et que la facture litigieuse soit revue en conséquence.

Position de Vivaqua

Vivaqua ne nie pas le caractère anormalement élevé de la consommation. Toutefois, selon elle, les index servant de base à la facture litigieuse ne sont pas contestables car l'un est un index transmis par les parents du plaignant et l'autre est issu d'un relevé contradictoire effectué par le plaignant et le nouveau propriétaire du logement.

En ce qui concerne un potentiel dysfonctionnement du compteur, Vivaqua remarque qu'aucun élément, à part la forte consommation, ne tend à le démontrer. Au contraire, il existe des éléments allant dans le sens d'un bon fonctionnement du compteur, en l'occurrence le rapport du technicien du 28 octobre 2024 et le fait que, postérieurement à la période couverte par la facture litigieuse, la consommation est revenue à des niveaux normaux. Vivaqua rappelle avoir proposé au plaignant de procéder à un contrôle technique, offre que celui-ci a refusé.

Vivaqua considère donc que la facture litigieuse 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. Cet article dispose que :

« 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 l'index a été relevé contradictoirement par le plaignant et le nouveau propriétaire, 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 à plusieurs reprises 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 expliquant un index non fiable est celle d'un dysfonctionnement du compteur du logement du plaignant.

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 d'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/utilisateur 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 Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie, 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/utilisateur. 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/utilisateur. »

Vivaqua a proposé au plaignant de procéder à un tel contrôle dans le cadre de la plainte introduite chez elle, cette proposition a ensuite été réitérée dans le cadre de la procédure devant le Service des litiges. Le plaignant l'a refusé mais n'apporte pas d'autres éléments probants tendant à indiquer un dysfonctionnement du compteur.

Vivaqua au contraire apporte au dossier deux éléments qui plaident en faveur de l'hypothèse d'un fonctionnement correct du compteur pendant la période couverte par la facture litigieuse.

D'abord, Vivaqua montre que 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.

Ensuite, le rapport de l'agent de Vivaqua venu contrôler le compteur le 28 octobre 2024 dans lequel celui-ci a inscrit que le compteur semble fonctionner normalement et n'enregistre pas de façon continue.

Au vu de ces éléments, il est impossible de conclure au dysfonctionnement du compteur au cours de la période couverte par la facture litigieuse.

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 de clôture relevé contradictoirement le 4 octobre 2022 et transmis à Vivaqua par le plaignant. Dès lors, il n'y a pas lieu de le réévaluer la consommation visée par la facture de clôture n° 703000069XXX 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