

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

Exposé des faits

La plainte a pour objet le refus de Vivaqua d'appliquer le tarif "fuite" à la facture n° 702000185AAA, pour le bien situé rue à 1050 Ixelles.

La plaignante occupait le logement concerné jusqu'en septembre 2024.

À l'occasion de la clôture de son contrat, Vivaqua a établi une facture de clôture en date du 6 septembre 2024, fondée sur un index de 193 m³, communiqué via le formulaire de changement d'usager signé par la plaignante et le propriétaire.

Constatant une consommation supérieure à la normale, la plaignante a informé Vivaqua qu'une fuite éventuelle pouvait être à l'origine de cet excédent. La plaignante a dès lors sollicité, le 12 septembre 2024 via la plainte n° C24 09 YYY, une vérification de la facture.

Le même jour Vivaqua a confirmé la validité de l'index communiqué car ceux-ci ont été établis sur base du formulaire de changement d'usager contresigné par la plaignante et le propriétaire du bien.

Le 7 novembre 2024, la plaignante a introduit une nouvelle plainte (n° C24 11 XXX), sollicitant l'application du tarif "fuite" prévu par les Conditions générales.

Le 14 novembre 2024, Vivaqua lui a répondu en lui rappelant les conditions d'octroi de ce tarif.

Le 15 novembre 2024 la plaignante a transmis une confirmation de l'existence d'une fuite par le syndic en demandant si celle-ci suffisait.

Le même jour Vivaqua a répondu que cela ne suffisait pas et qu'elle devait produire un élément justifiant l'existence d'une fuite et de sa réparation. À titre d'exemple Vivaqua mentionne des photos avant/après de l'endroit défectueux ou une facture de l'intervention d'un professionnel.

Position du plaignant

La plaignante conteste la facture n° 702000185AAA, qu'elle estime excessive en raison d'une fuite non détectée à temps. Elle affirme avoir transmis à Vivaqua la preuve de l'existence de fuite par l'intermédiaire de la déclaration du syndic et demande que le tarif "fuite" soit appliqué, ainsi que le remboursement du montant prélevé automatiquement.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua indique que la facture de clôture a été établie sur la base d'un index certifié par la plaignante et le propriétaire. Elle reconnaît la réception de deux plaintes successives mais souligne que, faute de preuve de réparation, les conditions d'octroi du tarif "fuite" ne sont pas remplies. Vivaqua précise qu'aucune pièce justificative (photos, facture, attestation) n'a été reçue dans le délai de deux mois prévus à l'article 102 des Conditions générales.

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 l'article 100 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Concernant l'application du tarif fuite.

L'article 100 des Conditions générales de Vivaqua stipule :

« 1. En cas de fuite au niveau de l'installation privée, l'abonné/usager peut demander une réduction du montant de sa facture annuelle, dans les 12 mois de l'émission de celle-ci et moyennant le respect du présent article, pour les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA dépassant au moins deux fois sa consommation habituelle, à savoir la consommation estimée conformément à l'Article 90.

...

5. Afin de bénéficier de la réduction visée au présent article, le débiteur de la facture envoie une demande à VIVAQUA dans laquelle il fournit, dans un délai de deux mois au plus tard à compter de sa demande à défaut de quoi aucune réduction ne lui sera appliquée :

a. Une preuve de la réparation de la fuite, à savoir des photos de la situation avant et après la réparation de la fuite lorsque ces photos permettent d'identifier l'existence de la fuite et sa réparation ;

b. A défaut de pouvoir prendre des clichés probants, la facture relative à l'intervention d'un professionnel prouvant la réparation de la fuite;

*c. A défaut, tout autre élément justifiant l'existence de la fuite et de sa réparation, telle qu'une attestation sur l'honneur de l'abonné/usager décrivant l'origine de la fuite et ce qu'il a entrepris pour y remédier, **dont la force probante relève de l'appréciation de VIVAQUA.** »*

Cet article impose trois conditions cumulatives : 1) une consommation au moins doublée ; 2) la preuve d'une fuite localisée sur l'installation ; 3) La fourniture de la preuve de la réparation dans le délai prescrit.

En l'espèce, Vivaqua ne conteste pas la possibilité d'une fuite, mais relève qu'aucune preuve de réparation n'a été fournie, ni dans les deux mois suivant la demande, ni à ce jour.

La plaignante affirme avoir transmis une preuve étant la déclaration du syndic. Puisqu'il ne s'agit là pas de clichés probants ni de facture, il en va à Vivaqua d'apprécier la force probante de cette déclaration du syndic.

En date du 14 et du 15 novembre 2024 Vivaqua a clairement fait savoir à la plaignante qu'elle n'acceptait pas cette déclaration comme preuve. Aucune autre pièce n'a été reçue par Vivaqua ni produite devant le Service des litiges.

Par ailleurs le Service des litiges remarque que la déclaration mentionne uniquement l'existence d'une fuite sans pour autant mentionner la réparation de cette fuite.

Dès lors, la condition prévue à l'article 100 n'est pas remplie. Le Service des litiges constate que Vivaqua a correctement appliqué ses conditions générales en refusant le tarif réduit.

PAR CES MOTIFS

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

- Non-fondée en ce sens que Vivaqua a correctement appliqué ses conditions générales en refusant le tarif réduit ;

Conseiller juridique – Juridisch adviseur
Membre du Service des litiges

Conseiller tarif eau – Adviseur tarieven water
Membre du Service des litiges

