

Service des Litiges

Décision R2025-156

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 des articles 3.2 et 121.2 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 porte sur le paiement d'une facture n° 70100013AAAA (ci-après, « *la facture litigieuse* ») émise par Vivaqua le 30 août 2024 et portant sur une consommation intervenue dans immeuble situé à 1060 Saint-Gilles (ci-après, « *l'immeuble* »).

Le 23 février 2024, Vivaqua émet une facture n° 70100010BBBB (ci-après, « *la première facture* »), portant sur une consommation intervenue dans l'immeuble.

Le plaignant règlera cette facture par deux versements intervenus respectivement le 9 avril 2024 et le 24 juin 2024.

Le 11 juillet 2024, une note de crédit n° 75000017CCCC (ci-après, « *la note de crédit* ») annulant la première facture est émise et envoyée au plaignant. Les raisons de l'annulation de la première facture et de l'émission de la note de crédit subséquente restent inconnues à ce jour.

Le 25 juillet 2024, le montant crédité est remboursé au plaignant, à la suite d'une demande effectuée par un collaborateur du call center de Vivaqua. Le plaignant affirme quant à lui n'avoir fait aucune démarche pour obtenir ce remboursement, qu'il reconnaît toutefois avoir reçu.

Le 30 août 2024, Vivaqua constatant l'annulation erronée de la première facture émet la facture litigieuse en remplacement et l'envoie au plaignant. Celui-ci affirme ne pas l'avoir reçue. Le délai de paiement de cette facture est fixé à un mois.

Le 24 octobre 2024 et le 28 novembre 2024, des rappels de paiement relatifs à la facture litigieuse sont envoyés au plaignant. Celui-ci affirme ne pas les avoir reçus.

Le 6 mai 2025, une dernière mise en demeure de payer la facture litigieuse est envoyée au plaignant.

Le 25 mai 2025, le plaignant introduit une plainte auprès de Vivaqua dans laquelle il conteste devoir payer la facture litigieuse ainsi que les frais de rappel et de mise en demeure

Le 10 juin 2025, Vivaqua répond à la plainte en maintenant le bien-fondé de la mise en demeure.

Le 23 juin 2025, le plaignant introduit sa plainte auprès du Service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère qu'en annulant la première facture Vivaqua n'a pas agi avec la diligence requise par l'article 3.2 des conditions générales de vente eau. Il estime donc que Vivaqua est responsable de la situation ayant menée au non-paiement de la facture litigieuse et réclame l'annulation de ladite facture ou a minima un geste commercial conséquent.

Le plaignant affirmant n'avoir reçu, ni la facture litigieuse, ni les rappels précédent la mise en demeure. Il estime que Vivaqua ne s'est pas conformée aux obligations prévues à l'article 121.2 des conditions générales de vente eau. Il réclame donc, à titre subsidiaire, l'annulation des frais de rappel et de mise en demeure réclamés par Vivaqua.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua reconnaît une erreur ayant mené à l'annulation de la première facture. Elle estime cependant que cette erreur n'est pas de nature à justifier l'annulation de la facture litigieuse dans la mesure où elle a rapidement corrigé son erreur en émettant une nouvelle facture en remplacement.

En ce qui concerne les frais de rappel et de mise en demeure, Vivaqua estime avoir respecté le prescrit de l'article 121.2 des conditions générales de vente eau en envoyant deux rappels et une mise en demeure.

Vivaqua considère donc que la facture litigieuse est correcte et exigible et qu'il en va de même des frais de rappel et de mise en demeure.

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 les articles 3.2 et 121.2 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable

Examen du fond

1. Quant au manque de diligence de Vivaqua

L'article 3.2 des conditions générales de vente eau prévoit une obligation de diligence dans le chef de Vivaqua.

« 2. Dans l'exécution de ses missions de service public et des obligations prévues dans les présentes conditions générales, VIVAQUA met en œuvre tous les moyens adéquats que les réseaux requièrent et que l'abonné/usager est en droit d'attendre d'elle et qui peuvent, en tenant compte de la situation particulière, être raisonnablement obtenus. VIVAQUA agit comme tout opérateur, normalement diligent et prudent, placé dans les mêmes circonstances. »

Il serait excessif de considérer que l'annulation par erreur d'une facture par Vivaqua constitue une violation de son obligation de diligence. En effet, il arrive à n'importe quel acteur, même le plus diligent, de commettre des erreurs.

Il est plus pertinent pour évaluer si Vivaqua a respecté son obligation de diligence de s'intéresser au délai mis par Vivaqua pour détecter l'erreur et les moyens mis en œuvre pour la réparer. En l'occurrence, un peu plus d'un mois s'est écoulé entre l'émission de la note de crédit et celle de la facture litigieuse, ce qui ne semble pas être un délai excessif pour détecter une erreur de cette nature et y remédier. Le moyen mis en œuvre pour la réparation, à savoir l'émission d'une nouvelle facture, ne semble pas non plus déraisonnable.

Dès lors, il n'y a pas lieu de considérer que Vivaqua a manqué à son obligation de diligence dans le cas d'espèce.

Il convient également de noter, qu'en tout état de cause, un simple manquement de Vivaqua à son obligation de diligence n'est pas, pris isolément, de nature à justifier l'annulation d'une facture.

En ce qui concerne le geste commercial réclamé par le plaignant, il ne relève pas de la compétence du Service des litiges de se prononcer sur la pertinence de tels gestes et encore moins d'en imposer à Vivaqua.

Pour toutes ces raisons, il n'y a pas lieu d'annuler la facture litigieuse.

2. Quant aux frais de rappel et de mise en demeure

L'article 121.2 des conditions générales de vente eau prévoit la procédure à respecter par Vivaqua en cas de non-paiement d'une facture.

« 2. En tout cas, VIVAQUA procède aux étapes suivantes :

2.1. A défaut de paiement du montant intégral de la facture dans le délai indiqué sur celle-ci conformément à l'Article 116, VIVAQUA envoie un avis de rappel, au plus tôt dans un délai de quinze jours calendrier suivant la date de l'échéance de la facture, qui mentionne les coordonnées du C.P.A.S. compétent.

2.2. VIVAQUA adresse, par voie recommandée, une mise en demeure au destinataire de la facture au plus tôt dans les quinze jours calendrier suivant l'envoi du rappel visé au point a. La mise en demeure décrit les mesures que VIVAQUA entend appliquer, à savoir l'interruption de la distribution d'eau à l'échéance du délai prévu dans la mise en demeure et/ou le recouvrement judiciaire, si le défaut de paiement subsiste plus de quinze jours calendrier après l'envoi de cette mise en demeure. En cas de recouvrement judiciaire, VIVAQUA informe l'usager de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où l'usager a élu domicile, notamment pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation d'un plan de paiement raisonnable, ainsi que de son droit de refuser, par lettre recommandée adressée à l'opérateur dans les dix jours, la communication de son nom au C.P.A.S. Cette communication au C.P.A.S. a lieu sous la forme d'un listing reprenant les données d'identification et de contact, ainsi que les soldes ouverts des usagers de l'eau concernés. Tout dépassement de l'échéance de paiement indiquée dans la mise en demeure sera sanctionné, de plein droit, d'une indemnité forfaitaire à titre de dommage et intérêts égale à 10% du montant principal de la facture impayée avec un maximum de 50 euros, frais de rappel et de mise en demeure compris. Conformément à la loi, une indemnité du même ordre peut être mise à charge de VIVAQUA si celle-ci n'exécute pas ses obligations.

2.3. Le rappel et la mise en demeure donnent chacun lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires, indexés conformément à l'article 4 de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise (cf. annexe tarif).

2.4. Outre les présentes conditions générales, la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales est applicable. »

La procédure prévue à cet article impose à Vivaqua une obligation de résultat quant à l'envoi d'un rappel et d'une mise en demeure. Or, Vivaqua a fourni au Service des litiges des éléments prouvant que ces documents ont bien été envoyés.

Le plaignant considère que l'article 121.2 de conditions générales de vente eau a été violé par Vivaqua car il n'aurait reçu ni la facture litigieuse, ni les deux lettres de rappel. Cet argument implique que Vivaqua a une obligation de résultat quant à la réception des documents par les usagers. Or, une telle obligation ne peut être déduite de l'article 121.2 qui se concentre sur l'envoi par Vivaqua de ces

documents. Vivaqua a néanmoins une obligation de moyen quant à cette réception, ainsi par exemple une lettre de rappel envoyée à une mauvaise adresse ne pourrait pas être considérée comme valable. Dans le cas d'espèce les éléments du dossier montrent que Vivaqua a mis en œuvre les moyens qui peuvent être raisonnablement attendus d'elle pour s'assurer que la facture et les rappels parviennent au plaignant.

Lors d'échanges dans le cadre de la plainte Vivaqua a fourni au Service des litiges la facture litigieuse, le rappel de paiement ainsi que la mise en demeure.

Les informations présentes sur ces documents attestent du respect par Vivaqua de la procédure prévue à l'article 121.2 des conditions générales de vente eau, y compris en ce qui concerne le respect des délais d'envoi du rappel et de la mise en demeure ainsi que l'absence de dépassement du plafond de 50€ pour les frais de rappel et de mise en demeure. Ils reprennent également l'ensemble des informations requises par cet article.

Dès lors, il y a lieu de considérer que Vivaqua s'est conformée aux obligations prévues par l'article 121.2 des conditions générales de vente eau et il n'y a pas lieu d'annuler les frais de rappel et de mise en demeure réclamés au titre de la facture litigieuse.

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 la facture n° 70100013AAAA est correcte et exigible de même que les frais de rappel et de mise en demeure qui y sont attachés.

Le plaignant est dès lors tenu au paiement de la facture n° 70100013AAAA ainsi que des frais de rappels et de mise en demeure qui y sont attachés.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges