

Service des Litiges

Décision R2025-254

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 27, 66 et 68 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 factures relatives à des consommations intervenues dans un logement situé à 1080 Molenbeek-Saint-Jean (ci-après, « *le logement* »).

Le 31 octobre 2019, le plaignant quitte le logement dont il était jusqu'alors locataire. Vivaqua n'a toutefois pas connaissance du changement d'occupant.

Le 29 juin 2022, Vivaqua émet à destination du plaignant une facture n° 705000020XXX (ci-après, « *la première facture litigieuse* ») portant sur des consommations intervenues entre le 29 avril 2021 et le 11 mai 2022. Cette facture est envoyée à l'adresse du logement et le plaignant n'en a donc pas connaissance.

Le 27 juin 2023, Vivaqua émet à destination du plaignant une facture n° 701000072YYY (ci-après, « *la deuxième facture litigieuse* ») portant sur des consommations intervenues entre le 12 mai 2022 et le 14 juin 2023. Cette facture est envoyée à l'adresse du logement et le plaignant n'en a donc pas connaissance.

Le 4 mars 2025, Vivaqua émet à destination du plaignant une facture de clôture n° 707000168AAA (ci-après, « *la troisième facture litigieuse* ») portant sur des consommations intervenues entre le 15 juin 2023 et le 1^{er} septembre 2024. Cette facture est envoyée à l'adresse qu'occupe le plaignant.

Le 24 octobre 2025, Modero chargé par Vivaqua du recouvrement des première et deuxième factures litigieuses envoie au plaignant une mise en demeure l'enjoignant à les payer.

Le 5 novembre 2025, le plaignant introduit une plainte auprès de Vivaqua par laquelle il conteste les factures litigieuses au motif qu'elles porteraient sur des périodes de consommation postérieures à son déménagement.

Le 18 novembre 2025, Vivaqua clôture la plainte.

Le 30 novembre 2025, insatisfait de la clôture de sa plainte par Vivaqua, le plaignant introduit une plainte auprès du Service des litiges de Brugel.

Position du plaignant

Le plaignant considère que les trois factures litigieuses portent sur des périodes de consommations postérieures à son déménagement et qu'il n'en est donc pas le destinataire légitime.

Le plaignant ne dispose pas du formulaire de déménagement mais estime disposer de suffisamment d'éléments prouvant la date à laquelle il a quitté le logement (contrat de bail, paiement de loyer, ...).

Position de la partie mise en cause

Vivaqua affirme ne pas avoir reçu de formulaire de déménagement et a donc continué à considérer le plaignant comme usager et à le facturer normalement.

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 27, 66 et 68 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Sur la responsabilité de l'usager sortant dans l'envoi du formulaire de déménagement

Les articles 66 et 68 des conditions générales de vente eau organise la procédure en cas de déménagement d'un usager et déterminent les responsabilités des parties prenantes notamment en ce qui concerne l'envoi du formulaire de déménagement.

L'article 66 des conditions générales de vente eau prévoit :

« 1. L'usager qui n'est pas un abonné (locataire, occupant,...) est soumis aux présentes conditions générales. Lors de l'entrée/sortie de l'usager dans un immeuble raccordé, l'abonné doit remplir un formulaire de déménagement/changement de client (cf. Article 68).

2. La signature du formulaire de déménagement/changement de client dûment complété (dans lequel il est renvoyé aux conditions générales disponibles sur le site internet de VIVAQUA ou sur simple demande) ou, à défaut de communication du formulaire à VIVAQUA, le paiement de la première facture par l'usager vaut acceptation des présentes conditions générales.

3. La relation entre l'usager et VIVAQUA prend fin lorsque VIVAQUA reçoit un formulaire de déménagement/changement de client dûment complété indiquant la fin de l'occupation. »
(Nous soulignons)

L'article 68 des conditions générales de vente eau prévoit :

« 1. Le formulaire de déménagement/changement de client visé aux Article 27.2, Article 65 et Article 66 doit être dûment complété par l'abonné/usager et de manière lisible. Pour être considéré comme étant dûment complété, le formulaire de déménagement/changement de client doit contenir les informations suivantes et ces informations doivent être correctes :

1.1. L'adresse du bien concerné,

1.2. Le numéro de compteur,

1.3. L'index et la date de relevé,

1.4. Sous réserve du point 2, le nom, prénom, la signature et les coordonnées d'identification de toutes les personnes (physiques ou morales) concernées (abonné, usager sortant et le cas échéant usager entrant) dont en tout cas de l'abonné,

1.5. La qualité (propriétaire, occupant ou mandataire) en laquelle -le/les signataires interviennent,

1.6. Le numéro de registre national. Il appartient en outre à l'abonné/usager d'informer VIVAQUA de tout changement intervenant dans les données qu'il aura renseignées dans ce formulaire.

2. En ce qui concerne le nom, le prénom, la signature et les coordonnées d'identification de toutes les personnes concernées (point 1.d), dans le cas où il est impossible de recueillir la signature de l'abonné, le formulaire de déménagement/ changement de client est considéré comme dûment complété s'il contient ces informations en ce qui concerne uniquement :

2.1. L'usager sortant (à l'exclusion de l'abonné et de l'usager entrant), étant entendu que l'abonné est dans ce cas informé être inscrit comme nouvel occupant et qu'il bénéficie d'un délai de quinze jours calendrier à dater de cette information pour contester (i) le changement d'occupation et/ou (ii) l'index relevé par l'usager sortant, moyennant preuve à l'appui (photo par exemple) et sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même. A défaut de signer le formulaire de déménagement/changement de client, l'abonné reste solidairement et indivisiblement tenu au paiement de toutes sommes impayées par l'usager après sa mise en demeure (Article 27.2).

2.2. L'usager sortant et l'usager entrant (à l'exclusion de l'abonné), étant entendu que l'abonné est dans ce cas informé que l'usager entrant est inscrit comme nouvel occupant et qu'il bénéficie d'un délai de quinze jours calendrier à dater de cette information pour contester (i) le changement d'occupation ou l'identité de l'usager entrant et/ou (ii) l'index relevé par l'usager sortant et entrant, moyennant preuve à l'appui (photo par exemple) et sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même. A défaut de signer le formulaire de déménagement/changement de client, l'abonné reste solidairement et indivisiblement tenu au paiement de toutes sommes impayées par l'usager après sa mise en demeure (Article 27.2).

3. Lorsque le formulaire de déménagement/changement de client est dûment complété, VIVAQUA le traite dans un délai de vingt jours ouvrables et envoie une facture de clôture à l'usager sortant ainsi que, s'il est renseigné, un courrier de bienvenue à l'usager entrant.

4. Lorsque le formulaire de déménagement/changement de client n'est pas dûment complété, il n'est pas accepté ni traité par VIVAQUA et ne produit aucun effet à son égard. VIVAQUA en informe l'abonné le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de vingt jours ouvrables et lui indique les informations manquantes à compléter. VIVAQUA en informe le cas échéant l'usager autre que l'abonné qui lui a envoyé ledit formulaire, pour autant qu'elle en connaisse l'identité et les coordonnées. » (Nous soulignons)

Il ressort de ces dispositions, et en particulier de l'article 66.1 des conditions générales de vente eau, que c'est l'abonné qui est responsable de l'envoi du formulaire de déménagement. Ceci est renforcé par le fait que c'est lui qui est informé si le formulaire n'est pas dûment complété.

L'article 68.2 des conditions générales de vente eau prévoit certes des options pour les usagers dans les cas où la signature de l'abonné n'est pas possible à obtenir, mais cela ne suffit pas pour considérer que l'envoi du formulaire de déménagement relève de la responsabilité de l'usager.

La non-transmission du formulaire de déménagement relève donc de la responsabilité du propriétaire du logement en tant qu'abonné.

2. Sur la personne redevable des consommations

En l'absence de formulaire de déménagement ou de contestation de factures, Vivaqua pouvait légitimement supposer que le plaignant était toujours usager. L'article 68.3 des conditions générales de vente eau prévoit en effet que Vivaqua envoie à l'usager sortant la facture de clôture vingt jours

après que le formulaire de déménagement a été complété. Or, dans le cas d'espèce ce formulaire n'a pas été envoyé à Vivaqua qui n'avait donc aucune raison de soupçonner que le plaignant n'était plus l'utilisateur. En conséquence il était légitime que Vivaqua continue à émettre des factures à destination du plaignant.

Cela n'implique toutefois pas nécessairement que le plaignant, en tant qu'utilisateur sortant, est le destinataire légitime des factures envoyées par Vivaqua, et qu'il est tenu de les payer.

L'article 27.2 des conditions générales de vente eau, dispose comme suit :

« 2. L'utilisateur est seul responsable du paiement des factures si les trois conditions cumulatives de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribué par réseau en Région bruxelloise sont respectées, à savoir :

- l'immeuble a été préalablement équipé d'un compteur par logement, agréé par VIVAQUA, compteur dont l'installation est à la charge de l'abonné ;

- l'abonné apporte la preuve qu'il a avisé VIVAQUA, au plus tard dans un délai de quinze jours ouvrables après le changement d'occupation du bien, de l'identité de l'utilisateur sortant et de l'utilisateur entrant, au moyen du formulaire de déménagement/changement de client prévu par VIVAQUA, ainsi que de l'index du compteur (cf. Article 68).

- une forte surconsommation, définie comme étant une consommation supérieure de 50 % par rapport à la consommation de l'année antérieure, à même profil de composition de ménage et d'occupation du bien, ne soit pas consécutive à l'état des installations privées dont l'abonné a la charge, étant entendu qu'il n'appartient pas à VIVAQUA de statuer sur qui de l'abonné ou de l'utilisateur est responsable en ce qui concerne les installations privées.

A défaut, l'abonné est tenu solidairement et indivisiblement avec l'utilisateur envers VIVAQUA du paiement de toute somme impayée par l'utilisateur, après que celui-ci a été mis en demeure » (Nous soulignons).

L'utilisateur, lui, est défini à l'article 2.2.41 des conditions générales de vente eau :

« 2.41. Usager : toute personne qui jouit de l'activité d'approvisionnement en eau potable et/ou des services d'assainissement dans un immeuble raccordé, à savoir soit l'abonné s'il vit dans cet immeuble, soit le locataire/occupant de cet immeuble si celui-ci est loué/occupé par une autre personne que l'abonné » (Nous soulignons).

Il ressort d'une telle définition que l'utilisateur est la personne ayant joui de l'activité d'approvisionnement en eau potable, celui-ci étant soit l'abonné s'il vit dans l'immeuble, soit le locataire ou occupant si l'immeuble est loué ou occupé par un tiers. Or, dans le cas d'espèce, le plaignant a fourni des preuves solides et concordantes attestant du fait qu'il n'occupait plus les lieux à partir du 1^{er} novembre 2019, et que, *de facto*, il ne bénéficiait donc plus de la consommation d'eau potable à partir de cette date-là. Force est de constater que le plaignant ne répond donc pas à la définition d'utilisateur pour la période postérieure au 1^{er} novembre 2019 et que, dans de telles circonstances, le responsable du paiement des factures à partir de cette date est donc, en l'absence d'un nouvel utilisateur connu et conformément à l'article 27.2 des conditions générales de vente eau, l'abonné lui-même.

3. Sur la date de déménagement et l'index de sortie

Au vu de la longue période écoulée depuis le déménagement du plaignant, il serait irréaliste d'exiger de celui-ci qu'il remplisse un formulaire de déménagement et le fasse signer par son ancien propriétaire.

Dans le cas d'espèce, le plaignant a communiqué dans le cadre de la procédure devant le Service, des extraits de compte attestant que le dernier loyer payé pour l'occupation du logement date de d'octobre, le contrat de bail pour son nouveau logement attestant d'une entrée dans les lieux 1^{er} novembre 2019, ainsi qu'un certificat de résidence principale attestant de sa domiciliation à sa nouvelle adresse en octobre 2019.

Le plaignant a également communiqué un document attestant de la libération de la garantie constituée lors de la signature du bail du logement en faveur du propriétaire en date du 6 décembre 2019. Ce document établit explicitement que la raison de cette libération est le déménagement du plaignant.

Au vu de ces éléments concordants, le Service des litiges considère que le plaignant apporte la preuve qu'il n'occupait plus le logement à partir du 1^{er} novembre 2019.

En ce qui concerne l'index de sortie, ni le plaignant, ni Vivaqua n'ont été en mesure d'apporter des éléments permettant de le déterminer. Cependant, le Service remarque que la première facture litigieuse, qui porte sur la période de consommation la plus ancienne, porte sur une consommation débutant le 29 avril 2021 soit bien après le déménagement du plaignant. Dès lors, l'index de sortie du plaignant n'a pas d'impact sur les factures litigieuses.

Les trois factures litigieuses portant sur des périodes de consommation postérieures au déménagement du plaignant, leur paiement ne peut lui être réclamé. Vivaqua doit donc les adresser au propriétaire du logement et/ou à l'usager connu du logement pour les périodes de consommation qu'elles couvrent.

PAR CES MOTIFS

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

- Fondée en ce sens que le plaignant n'est pas tenu au paiement des factures couvrant les périodes de consommation postérieures à son déménagement et que, dès lors, le paiement des trois factures litigieuses ne peut lui être réclamé.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges