

Service des Litiges

Décision R2025-261

Madame X/ Vivaqua

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par Vivaqua de l'article 92 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissements (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

La plainte a pour objet la contestation d'une facture n° 700000283XXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») émise en date du 31 octobre 2025 et visant des consommations intervenues dans un immeuble situé à 1070 Anderlecht (ci-après, « *le logement* ») au cours d'une période allant du 7 septembre 2021 au 20 octobre 2025.

La plaignante habite dans le logement depuis plusieurs années.

Entre le 7 septembre 2021 et le 20 octobre 2025, la plaignante est facturée sur base d'index estimés.

Le 28 mars 2022, le compteur alimentant le logement est remplacé par Vivaqua. Ce remplacement n'est toutefois pas enregistré par Vivaqua ce qui explique que la plaignante continue à être facturée sur base d'index estimés et que les factures mentionnent encore le numéro de son ancien compteur.

Le 25 août 2025, remarquant que le numéro de son compteur n'est pas le même que celui mentionné sur les factures, la plaignante contacte Vivaqua. Dans un premier temps il lui est répondu que son compteur n'a pas été remplacé et que le compteur auquel elle fait référence doit être un compteur privé.

Le 13 octobre 2025, la plaignante introduit une nouvelle plainte auprès de Vivaqua pour le même motif. Vivaqua lui répond en reconnaissant le problème et demandant une photo du compteur afin de régulariser la situation.

Le 31 octobre 2025, Vivaqua annule l'ensemble des factures portant sur la période de consommation allant du 7 septembre 2021 au 20 octobre 2025 et les remplace par la facture litigieuse. Il s'avère alors que la consommation de la plaignante avait été jusque-là fortement sous-estimée.

Le 4 novembre 2025, la plaignante conteste la facture litigieuse au motif que la sous-estimation relève de la responsabilité de Vivaqua et qu'il n'est donc pas juste qu'elle doive payer pour des consommations anciennes.

Le même jour, Vivaqua lui répond en reconnaissant sa responsabilité mais en refusant de revoir la facturation au motif que les consommations facturées sont les consommations réelles et que la facture litigieuse ne lui porte donc pas préjudice mais rétablit simplement la situation telle qu'elle aurait été en l'absence d'erreur. Un plan de paiement lui est toutefois proposé.

Le 13 novembre 2025, insatisfaite de la réponse de Vivaqua la plaignante dépose plainte auprès du Service des litiges.

Position de la plaignante

La plaignante avance que la facture litigieuse procède à une rectification après des années d'index sous-estimés. Selon elle, cette sous-estimation pendant plusieurs années résulte de l'erreur de Vivaqua qui, après avoir remplacé son compteur, n'a pris les mesures nécessaires pour que ce remplacement soit pris en compte administrativement.

La plaignante estime être de bonne foi, avançant qu'elle a toujours payé ses factures et que lorsqu'elle s'est aperçue de l'erreur quant au numéro de compteur elle a pris les mesures nécessaires pour la rectifier alors même que la première réaction de Vivaqua fut de nier ladite erreur.

La plaignante souhaite donc que la facture litigieuse soit revue pour tenir compte de sa bonne foi dans le respect des règles de rectification prévues à l'article 92 des conditions générales de vente eau.

Position de Vivaqua

Vivaqua reconnaît que les sous-estimations consécutives résultent d'une erreur de Vivaqua ayant eu pour effet que le nouveau compteur n'a pas été enregistré dans sa base de données. Vivaqua ne remet pas en cause la bonne foi de la plaignante.

Pour autant Vivaqua considère qu'étant donné que les consommations réelles sont désormais connues il convient de les facturer.

Vivaqua considère donc la facture litigieuse comme 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 92 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

La facture litigieuse procède à une rectification après plusieurs années de sous-estimation d'index. La période couverte par la facture litigieuse s'étend du 7 septembre 2021 au 20 octobre 2025, soit une période d'un peu plus de quatre ans.

La rectification est encadrée par l'article 92.2 des conditions générales de vente eau qui dispose :

« En cas de rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte, celle-ci porte au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux ans (index n-2 et n-1) précédant le dernier relevé physique de compteur ou la dernière estimation d'index (index n). » (Nous soulignons)

Cette disposition prévoit explicitement une limitation de la rectification à deux ans sauf en cas de mauvaise foi de l'utilisateur.

Dans le cas d'espèce, les éléments du dossier ne laissent apparaître aucune mauvaise foi dans le chef de la plaignante, ce que ne conteste pas Vivaqua.

Dès lors, il convient de limiter la rectification à une période de deux ans et partant de limiter la consommation visée par la facture litigieuse à celle intervenue entre le 20 octobre 2023 et le 20 octobre 2025.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Vivaqua recevable et fondée, en ce sens que la facture n° 700000283XXX procède bien à une rectification après plusieurs années de sous-estimation d'index sans que celle-ci ne résulte de la mauvaise foi de la plaignante. En conséquence il convient que Vivaqua revoie la facture n° 700000283XXX afin de la limiter à la consommation intervenue entre le 20 octobre 2023 et le 20 octobre 2025.

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges