Service des Litiges

Décision R2026-015

SRL X/ Vivaqua

Objet de la plainte

Le 5 janvier 2026, Vivaqua introduit une plainte en réexamen contre la décision du Service des litiges de BRUGEL (ci-après, « *le Service* ») rendue le 6 novembre 2025 sur la plainte R2025-182, initialement introduite par la SRL X, par l'intermédiaire de Monsieur X. La plainte en réexamen porte sur l'application des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *les conditions générales de Vivaqua* »).

Exposé des faits

Les faits se déroulent Rue ABC 10-14, à Bruxelles.

Le 17 octobre 2024, la plaignante demande à Vivaqua de lui fournir un devis pour le déplacement de deux compteurs d'eau qui se situent dans sa cave mais qui appartiennent à d'autres copropriétaires. Les deux compteurs en question sont le compteur n° 2404XXX et le compteur n° 1518XXX.

Le 30 octobre 2024, Vivaqua transmet une offre au plaignant pour l'enlèvement des deux compteurs, d'un montant de 454,85€, soit 214,55€ par compteur.

Le même jour, Vivaqua transmet une offre au plaignant pour la réalisation des travaux du nouveau raccordement. Cette offre est d'un montant de 3082,85€, et reprend le détail des prestations :

- Etablissement ou déplacement raccordement « eau potable » DN 40 (partie domaine public, y compris l'équipement de comptage) Forfait de base : 2360,05€.
- Fourniture compteur supplémentaire DN 20 :
    - Fourniture et placement par Vivaqua du kit montage compteur DN 20 : 190,71€.
    - Fourniture et déplacement par Vivaqua d'un clapet anti-retour DN 20 : 59,60€.
    - Mise à disposition compteur DN 20 : 59,60€.
    - Placement d'un compteur en cascade ou d'un compteur supplémentaire : vérification de l'installation privée, placement ou affectation du compteur : 238,39€.

Le 9 février 2025, la plaignante s'acquitte du paiement de l'offre. Vivaqua réceptionne le montant le 11 février 2025.

Le 12 février 2025, la plaignante reçoit une facture n° 710001XXXX de 3082,85€, relative à l'offre déjà payée. Cette facture couvre les deux éléments repris dans l'offre de 3082,85€, soit « *l'établissement ou déplacement raccordement 'eau potable' DN 40* », d'un montant de 2360,05€, et la « *fourniture compteur supplémentaire DN 20* », d'un montant de 548,30€.

Le 10 avril 2025, la plaignante envoie un courriel à Vivaqua, contestant la facturation de 548,30€ pour la fourniture d'un compteur supplémentaire et demandant donc à Vivaqua de lui rembourser les frais afférents à cette fourniture.

Le 22 mai 2025, la plaignante introduit une plainte auprès de Vivaqua.

Le 31 juillet 2025, Vivaqua clôture la plainte de la plaignante.

Le 2 aout 2025, la plaignante introduit une plainte auprès du Service des litiges.

Des échanges s'ensuivent entre le Service et Vivaqua.

Notamment, le 15 septembre 2025, Vivaqua répond au Service que :

> « *Il s'avère que le devis établi est correct (voir pièce jointe). En effet, le forfait établissement (pour le n°14) prévoit l'établissement du branchement et le compteur de ce dernier. Dans ce cas-ci, deux des compteurs déjà présents au n°10 ont été déplacés au n°14 (demande introduite par le propriétaire en date du 14/10/2024). Étant donné que cette demande a été introduite, il n'y avait pas d'intérêt à placer le compteur supplémentaire* ».

Le 6 novembre 2025, Vivaqua indique que :

> « *La situation actuelle est :*
>
> - *Au n°10/12 : compteur 1104XXX*
> - *Au n°14 : établissement d'un branchement – compteurs 2404XXX et 1518XXX sur place.*
>
> *Monsieur X a droit à un compteur supplémentaire compris dans la demande d'établissement du branchement mais celui-ci n'a pas encore été placé car non nécessaire* ».

Le même jour, le Service prend la décision contestée. Cette décision indique notamment :

> « *Il ressort d'une telle disposition que, lors du traitement de la demande relative au raccordement au réseau, Vivaqua détermine les éléments nécessaires à la réalisation de tels travaux et aux besoins du demandeur, sur la base des informations communiqués par le demandeur, et donc notamment sur la base des demandes formulées par celui-ci. Dans de telles circonstances, il n'appartient pas à Vivaqua d'ajouter à la demande de l'abonné des éléments n'étant ni explicitement sollicités par celui-ci, ni nécessaires sur le plan technique à la réalisation des travaux demandés par ce dernier.*
>
> *(...)*
>
> *Or, dans le cas d'espèce, Vivaqua n'a fourni aucune indication à la plaignante quant au fait qu'il n'était pas nécessaire de placer ce compteur supplémentaire et qu'elle pouvait librement choisir de procéder, ou non, à cette installation, celle-ci n'étant pas une condition préalable à la réalisation des travaux initialement demandés. Lorsque la demande de raccordement a été introduite par la plaignante, Vivaqua a directement envoyé l'offre de raccordement, comprenant notamment le placement de ce compteur supplémentaire, sans qu'il n'y ait eu d'autres échanges avec la plaignante afin de l'informer de la nécessité, ou non, de placer ce compteur supplémentaire.*
>
> *Vivaqua mentionne que, quand bien même il n'y avait pas d'intérêt à placer le compteur supplémentaire, si le propriétaire souhaite le faire placer, il en a la possibilité. Toutefois, à aucun moment lors de l'introduction de sa demande de raccordement, la plaignante n'a évoqué de*

volonté de placer un compteur supplémentaire, sa demande concernant exclusivement le déplacement des deux compteurs susmentionnés.

(...)

Dans de telles circonstances, le Service considère que Vivaqua n'a pas collaboré de bonne foi avec la plaignante au cours de la procédure de raccordement, ne respectant donc pas le prescrit des articles 55 et 58.1 des conditions générales de vente eau à la lumière de l'article VI.105 du Code de droit économique. Ainsi, la plaignante n'est pas redevable envers Vivaqua du montant de la facture relatif à la fourniture d'un compteur supplémentaire ».

La décision du 6 novembre 2025 déclare la plainte de la SRL X fondée et considère que Vivaqua doit annuler la partie de la facture n° 710001XXXX relative à la fourniture d'un compteur supplémentaire DN 20, et rembourser la plaignante du montant de 548,30€.

Le 5 janvier 2026, Vivaqua introduit la présente plainte en réexamen contre cette décision.

Position de Vivaqua

Vivaqua considère que la décision contestée repose sur un postulat erroné. En effet, le poste *Fourniture compteur supplémentaire DN 20* repris dans l'offre du 30 octobre 2024 ne correspondrait pas à un troisième compteur non demandé mais au deuxième compteur nécessaire pour exécuter le déplacement des deux compteurs comme demandé par la plaignante. Vivaqua considère dès lors que la facturation initiale est correcte et conforme aux règles en vigueur.

Vivaqua indique qu'un seul raccordement existait pour les deux immeubles n°10 et n°14. Ce raccordement était fait au n°10. A cette adresse, il y avait trois compteurs, un alimentant le n°10 et deux alimentant le n°14.

Vivaqua explique que la demande de déplacements des compteurs n° 2404XXX et n° 1518XXX impliquait :

- D'enlever lesdits compteurs du n°10 ;
- Effectuer un nouveau raccordement pour le n°14 ;
- Placer deux compteurs afin de pouvoir continuer à desservir deux unités.

Vivaqua indique que dans l'offre présentée à la plaignante, la réalisation du raccordement comprenait également un équipement de comptage et la pose de celui-ci. Le poste *Fourniture compteur supplémentaire DN 20* visait donc la pose du deuxième compteur, desservant la deuxième unité. Ce poste ne viserait donc pas l'installation ou la possibilité d'installation d'un troisième compteur.

Vivaqua indique plus précisément que le poste « *Établissement ou déplacement raccordement « eau potable » DN 40 (partie domaine public, y compris l'équipement de comptage) Forfait de base* » compris dans l'offre du 30 octobre 2024 pour un montant de 2360.05€ équivaut à l'établissement du branchement et au déplacement d'un compteur existant et ce compris l'installation du montage, du clapet, la vérification de l'installation et le placement et l'affectation du compteur.

Le poste « *Fourniture compteur supplémentaire DN 20* » pour un montant de 548.30€ équivaut, quant à lui, au placement d'un deuxième compteur sur le nouveau branchement. En effet, étant donné qu'il s'agit d'un nouveau branchement, il y a la nécessité d'installer :

- « Fourniture et placement par Vivaqua du kit montage compteur DN 20 » ;
- « Fourniture et placement par Vivaqua d'un clapet anti-retour DN 20 » ;
- « Placement d'un compteur en cascade ou d'un compteur supplémentaire : vérification de l'installation privée, placement et affectation du compteur ».

Vivaqua indique dès lors que la mention « *mise à disposition compteur DN20* » peut être discutée étant donné que le compteur placé est un compteur existant et non un nouveau compteur. Le fournisseur indique donc accepter d'établir une note de crédit du montant dudit « compteur supplémentaire non demandé » pour un montant de 59.60€.

De manière générale, Vivaqua indique que :

> « *Le compteur, à proprement parler, n'est pas « nouveau » mais tout le reste de l'installation, l'est. Lors du « déplacement du compteur », Vivaqua doit utiliser un nouvel étrier, des nouveaux tuyaux, un robinet, un clapet anti-retour, etc. Il s'agit ici d'un « déplacement » de compteur dans une autre unité. De plus, il n'est pas pris en compte uniquement la partie technique. Ce type de dossier engendre des frais administratif, une mise à jour de la base de données et de la facturation* ».

Vivaqua précise par ailleurs dans sa plainte en réexamen qu'elle place toujours des nouveaux compteurs lors de nouveaux raccordements.

De plus, Vivaqua demande au Service des litiges de se prononcer sur le fait que la plaignante n'aurait pas payé l'offre visant l'enlèvement des compteurs, d'un montant de 454,85€.

<u>Position de la plaignante initiale</u>

Le plaignant conteste le bien-fondé du recours de Vivaqua. Le plaignant rappelle qu'il n'a demandé qu'un déplacement de compteurs, et non de faire installer des compteurs supplémentaires.

Le plaignant fournit des photographies de la situation initiale des compteurs, et de la situation postérieure aux travaux.

<u>Recevabilité</u>

L'article 30*novies*, §2*bis*, de l'ordonnance du 19 juillet 2001 de la Région de Bruxelles-Capitale relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale prévoit que :

> « *§ 2bis. Sans préjudice des voies de recours ordinaires, toute partie concernée par une décision prise par le Service des litiges peut introduire auprès du Service des litiges une plainte en réexamen contre ladite décision dans les deux mois suivant sa notification. Cette plainte n'a pas d'effet suspensif* ».

Il ressort de cet article que le Service des litiges est compétent pour statuer sur des plaintes en réexamen contre une de ses décisions si cette demande de réexamen est introduite dans les deux mois suivant la notification de la plainte initiale.

La plainte en réexamen introduite par Vivaqua conteste la décision initiale du Service en ce qu'elle déclare que Vivaqua n'était pas fondée à facturer un compteur supplémentaire à la plaignante. La plainte en réexamen ayant été introduite dans le délai susmentionné, elle est recevable sur ce point.

Cependant, cette plainte en réexamen n'est pas recevable en ce qu'elle demande au Service de se prononcer sur le paiement, par la plaignante initiale, de l'offre visant l'enlèvement des compteurs, d'un montant de 454,85€. Cet aspect n'a en effet pas été traité dans la décision initiale, de sorte qu'une plainte en réexamen ne saurait en connaitre.

Dès lors, la plainte en réexamen est partiellement recevable.

Examen du fond

L'article 32 des conditions générales de Vivaqua vise les demandes d'établissement, de modification ou de déplacement du raccordement et prévoit que :

> *« 1. Toute demande d'établissement de raccordement au réseau de distribution ou au réseau d'égouttage est faite par le titulaire d'un droit de propriété, d'usufruit, d'usage, d'habitation, de superficie ou d'emphytéose sur l'immeuble à raccorder.*
> *Toute demande de modification ou de déplacement de raccordement au réseau de distribution ou au réseau d'égouttage est faite par l'abonné raccordé.*
> *2. La demande relative au raccordement est introduite et traitée conformément à la procédure de raccordement visée aux Articles 55 et suivants ».*

L'article 58 des conditions générales de Vivaqua prévoit, concernant l'analyse de la demande relative au raccordement au réseau, que :

> *« 1. Sur la base des informations et documents fournis par le demandeur, Vivaqua détermine les éléments constitutifs du raccordement au réseau de distribution, les équipements de comptage nécessaires et le type et le calibre du(des) raccordement(s) et compteur(s) en fonction entre autres : (...) »*

Les conditions générales de Vivaqua prévoient la possibilité, pour l'abonné, de demander un déplacement du raccordement au réseau. Les conditions générales ne prévoient néanmoins pas de procédure spécifique en cas de déplacement du raccordement. Elles ne prévoient pas non plus de procédure spécifique pour le déplacement d'un compteur. Le Service considère dès lors qu'il y a lieu de se référer aux articles 55 et suivants des conditions générales, qui développent la procédure de raccordement.

L'article 58 des conditions générales prévoit que, suite à une demande, Vivaqua détermine les éléments constitutifs du raccordement et les équipements nécessaires à cet égard.

En l'espèce, la plaignante à la plainte initiale (ci-après, « la plaignante »), a contacté Vivaqua afin de demander le déplacement de deux compteurs du n°10 au n° 14 de la rue concernée. Vivaqua a alors déterminé les éléments constitutifs et équipements nécessaires afin de réaliser la demande de la plaignante.

Ainsi, Vivaqua a déterminé que la demande de déplacements des compteurs n° 2404XXX et n° 1518XXX impliquait :

- D'enlever lesdits compteurs du n°10 ;
- D'effectuer un nouveau raccordement pour le n°14 ;
- De placer deux compteurs afin de pouvoir continuer à desservir deux unités.

Ceci a été matérialisé par l'offre du 30 octobre 2024 comprenant :

- Etablissement ou déplacement raccordement « eau potable » DN 40 (partie domaine public, y compris l'équipement de comptage) ;
- Fourniture compteur supplémentaire DN 20 :
    - Fourniture et placement par Vivaqua du kit montage compteur DN 20 ;
    - Fourniture et déplacement par Vivaqua d'un clapet anti-retour DN 20 ;
    - Mise à disposition compteur DN 20 ;
    - Placement d'un compteur en cascade ou d'un compteur supplémentaire : vérification de l'installation privée, placement ou affectation du compteur.

Suite aux échanges entre Vivaqua et le Service des litiges dans le cadre de la présente plainte en réexamen, il apparait que le poste « *fourniture compteur supplémentaire DN20* » visait la fourniture et l'installation du deuxième compteur à déplacer, avec ses accessoires nécessaires (kit montage, clapet anti-retour, etc), et non la fourniture d'un troisième compteur, comme compris initialement par le Service. Le déplacement du premier compteur (comprenant son installation et ses accessoires) est quant à lui compris dans le forfait du premier poste de l'offre, l' « *établissement ou déplacement raccordement « eau potable » DN 40* ».

Dès lors, Vivaqua a correctement appliqué l'article 58 des conditions générales en déterminant les besoins des travaux et en émettant l'offre du 30 novembre 2024.

Cependant, le Service des litiges constate que Vivaqua a facturé, dans le cadre du déplacement du deuxième compteur, un poste visant à la « mise à disposition compteur DN 20 ». Or, il apparait que Vivaqua n'a pas utilisé et placé un nouveau compteur, mais a replacé les compteurs de la plaignante. Vivaqua n'est dès lors pas fondée à facturer un nouveau compteur à la plaignante. Ceci n'est pas contesté par Vivaqua qui a indiqué qu'elle accepterait faire une note de crédit pour ce poste.

Il apparait dès lors que le Service des litiges a fait un examen erroné de l'offre litigieuse lors de la plainte initiale. Le Service considère donc que Vivaqua a correctement facturé les travaux de déplacement à la plaignante, sauf en ce qui concerne le poste de « Mise à disposition compteur DN 20 », qui doit lui être crédité.

Cependant, le Service note que les informations transmises tout au long de ce dossier par Vivaqua à la plaignante et au Service étaient peu claires, confuses, contradictoires, et n'ont permis, ni à la plaignante, ni au Service, de comprendre adéquatement la situation et la facturation.

A ce titre, le Service des litiges rappelle les obligations qui pèsent sur Vivaqua en tant que fournisseur, qui résultent notamment de l'article 3.2 des conditions générales de Vivaqua, selon lequel :

> « *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 fournisseur, normalement diligent et prudent, placé dans les mêmes circonstances* ».

Il résulte de cet article que Vivaqua doit agir de manière diligente et mettre en œuvre tous les moyens adéquats qu'un abonné est en droit d'attendre d'elle.

Il est attendu de Vivaqua qu'elle communique clairement à un abonné les informations relatives à une offre de travaux, a fortiori si l'abonné dépose ensuite une plainte. En l'espèce, le Service des litiges considère que Vivaqua a failli à ses obligations et n'a pas informé correctement la plaignante. En ce sens, Vivaqua n'a pas respecté l'article 3.2 des conditions générales.

Le Service des litiges déplore également les d'informations peu claires et contradictoires qui lui ont été transmises par les services de Vivaqua.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte en réexamen introduite par Vivaqua partiellement recevable et partiellement fondée, en ce que :

- Vivaqua était fondée à facturer l'offre du 30 novembre 2024 d'un montant de 3082,85€, sauf concernant le poste de « Mise à disposition compteur DN 20 », d'un montant de 59,60€, qui doit être crédité à la plaignante.

La Service des litiges réforme donc partiellement sa décision du 6 novembre 2025 relative à la plainte R2025-182.

Conseillère juridique
Membre du Service des litiges

Conseiller juridique
Membre du Service des litiges