

## **Annexe 4 : Résumé des conditions générales**

### **PROCEDURE**

L'Ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise missionne BRUGEL, en son article 3, d'approuver les conditions générales de VIVAQUA.

Afin de répondre à cette mission, à l'initiative du régulateur, un travail collaboratif de révision a été mis en place. VIVAQUA a transmis une proposition de texte à BRUGEL, ensuite de quoi BRUGEL a mis celle-ci en consultation publique durant 2 mois.

BRUGEL a reçu des retours de Bruxelles Environnement (BE) et du Comité des usagers de l'eau (CUE). Dans son avis préalable du 12 octobre 2021, BRUGEL a sollicité plusieurs modifications de la proposition, sur base notamment des retours de BE et du CUE. Le 10 novembre, BRUGEL a reçu une proposition adaptée du texte par VIVAQUA qui a été approuvée le 7 décembre 2021 par le Conseil d'administration de BRUGEL.

### **CONSIDERATIONS GENERALES**

BRUGEL salue le travail de VIVAQUA au niveau de la collaboration qui a été menée et de la qualité du contenu des conditions générales. BRUGEL est convaincue que la proposition de texte aura un impact positif sur la protection de l'utilisateur bruxellois et de l'utilisatrice bruxelloise. La sécurité juridique du document, le degré de détail, la précision et la clarté du texte, notamment au niveau des obligations et missions de VIVAQUA, doivent être soulignés.

Les modifications faites par VIVAQUA dans le texte, suite à l'avis de BRUGEL, s'inscrivent dans le respect de la protection de l'utilisateur et de l'utilisatrice et sont conformes à la législation fédérale et régionale. Dès lors, BRUGEL a approuvé la dernière mouture des conditions générales et des prescriptions techniques.

### **CONTENU DU DOCUMENT**

Afin d'assurer une lisibilité absolue, les prescriptions techniques ont été séparées des dispositions purement réglementaires. Les premières contiennent les règles devant être respectées par VIVAQUA lorsque ses techniciens et techniciennes procèdent à des travaux chez l'utilisateur et l'utilisatrice. Les secondes régissent la relation entre l'opérateur et l'utilisateur/usagère.

Les conditions générales sont divisées en plusieurs parties : les dispositions générales (obligations de VIVAQUA, accessibilité aux installations, responsabilité de l'utilisateur/usagère, ...), les éléments qui concernent le raccordement, les règles sur l'abonnement, les articles relatifs au comptage et enfin, les dispositions concernant la tarification et la facturation. Lorsque la disposition est chapeautée par un astérisque, la prestation mentionnée par celle-ci fait l'objet d'un tarif spécifique repris dans la fiche tarif jointe à la décision d'approbation de la proposition tarifaire de VIVAQUA.

De manière générale, le texte reprend des éléments d'information à destination de l'utilisateur et de l'utilisatrice, les droits et les obligations de l'utilisateur et de l'utilisatrice ainsi que de VIVAQUA, les procédures pour introduire les demandes, les délais à respecter, etc.

Il a été demandé à VIVAQUA de mettre en place des fiches thématiques didactiques disponibles sur son site internet afin de faciliter la compréhension des dispositions reprises dans les textes approuvés.

## **PERSPECTIVES DE COLLABORATION**

Plusieurs thématiques recensées par BRUGEL et VIVAQUA feront l'objet d'une analyse au niveau de leur efficacité, de leur proportionnalité et de leur équilibre, dans les prochaines années et ce, afin de déterminer si les dispositions actuelles doivent ou non être modifiées.