

Objet de la plainte

Madame X, la plaignante, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur l'application par l'opérateur d'eau Vivaqua des articles 3 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

La présente plainte concerne une contestation relative au formulaire de changement de client transmis par la plaignante pour une reprise du compteur à partir du 30 septembre 2022. Le litige porte sur une période de consommation s'étendant du 24 septembre 2021 au 10 août 2022.

La plaignante est locataire d'un logement en colocation situé à rue ABC, à Bruxelles depuis le 1er octobre 2022.

En septembre 2022 la plaignante a entrepris des démarches afin de mettre le compteur d'eau de l'immeuble à son nom. La répartition des charges entre les parents des occupants avait conduit la plaignante à assumer cette responsabilité.

En date du 30 décembre 2022, elle a essuyé un refus de la part de Vivaqua, qui lui a notifié par courrier (move-in rejection letter) l'impossibilité de transférer le compteur à son nom car le compteur desservait plusieurs unités résidentielles.

En conséquence, les factures d'eau ont continué à être adressées à la propriétaire du logement. La plaignante et les autres occupants ont dès lors tenté d'organiser le paiement des factures mensuelles d'eau, mais ces démarches sont restées infructueuses en raison du manque de réponse adéquate de la part des propriétaires et des agences immobilières successives en charge du bien.

Le 29 avril 2024, le fils de la propriétaire a informé la plaignante par courriel que les factures d'eau pouvaient désormais être transférées aux occupants pour toute consommation à partir du 13 mars 2024. Il a précisé que ses parents s'engageaient à régler la facture de clôture couvrant la période antérieure à cette date.

Cependant, le fils de la propriétaire a entrepris des démarches de son côté pour informer Vivaqua que l'immeuble, auparavant divisé en cinq logements, avait été transformé en maison unifamiliale. Suite à ces explications, Vivaqua a accepté de régulariser la situation et a validé un formulaire de reprise du compteur qui avait été refusé au départ. En conséquence, VIVAQUA a procédé à l'inscription de la plaignante en date du 30 septembre 2022, avec un index de départ de 1 425 m³.

En août 2024, la plaignante a donc reçu deux factures d'un montant total de 3 062,62 euros. Il s'agit de la facture n° 70ZZZZZZZZ d'un montant de 1782,70 EUR concernant la période de consommation allant du 30 septembre 2022 jusqu'au 31 janvier 2023 et de la facture n° 70XXXXXXXXXX d'un montant de

1279, 92 EUR concernant la période de consommation allant du 1^{er} février 2023 jusqu'au 1^{er} février 2024.

La plaignante, après avoir déposé une plainte auprès de VIVAQUA le 23 septembre 2024, considère qu'elle n'a pas à payer pour ces factures. La plainte auprès de Vivaqua porte la référence n°C24XXXXX.

Vivaqua a clôturé cette plainte sans suite estimant qu'aucune erreur ne s'est présentée dans la facturation.

Position du plaignant

La plaignante estime ne pas devoir payer les factures d'eau qui lui ont été adressées, car elle n'a jamais été titulaire du compteur et n'a jamais donné son consentement pour que le contrat soit établi à son nom. Elle rappelle qu'en 2022, elle a tenté de mettre le compteur à son nom et a même signé un formulaire de reprise, mais que Vivaqua a refusé cette demande. Dès lors, elle a dû s'arranger directement avec la propriétaire pour le règlement des factures, sans jamais être officiellement reconnue comme titulaire du contrat.

Elle considère que ce refus a rendu son consentement caduc : puisque VIVAQUA a refusé le transfert, elle considérerait que les factures seraient envoyées au propriétaire du logement. Elle estime que son nom a été associé au compteur plus tard, à son insu et sans son accord.

Elle soutient que les factures doivent être adressées à la propriétaire, qui est la seule titulaire légitime du compteur et qui a assuré les paiements jusqu'à ce jour. Elle refuse donc d'être tenue responsable de montants facturés par VIVAQUA.

Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère que la facturation adressée à la plaignante est justifiée et conforme à la situation administrative du compteur. L'organisme reconnaît que la plaignante a tenté d'effectuer un transfert du contrat à son nom en 2022, mais précise que cette demande a été rejetée en raison d'un problème de conformité. En effet, selon la base de données de Vivaqua, l'immeuble était enregistré comme comportant cinq unités d'habitation, ce qui, conformément à l'article 26.1 de ses conditions générales, ne permettait pas l'inscription d'un locataire comme titulaire du compteur. Par conséquent, la demande de la plaignante n'a pas pu aboutir à ce moment-là.

Toutefois, des démarches ont ensuite été entreprises par le fils de la propriétaire, qui a informé Vivaqua que l'immeuble ne comportait plus plusieurs unités d'habitation, mais était devenu une maison unifamiliale. À la suite de ces nouvelles informations, Vivaqua a accepté de traiter une demande de transfert et a inscrit la plaignante comme titulaire du compteur avec effet rétroactif au 30 septembre 2022, date correspondant à sa prise de possession des lieux.

En conséquence, les consommations d'eau enregistrées à partir de cette date lui ont été imputées.

Recevabilité

L'article 64/1, §2, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 de la Région de Bruxelles-Capitale établissant un cadre pour la politique de l'eau prévoit que :

« §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 :

1° (...)

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 à l'application des conditions générales de vente eau.

La plainte a pour objet les articles 3 et 68 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

Examen du fond

1. Concernant le refus du formulaire de reprise par Vivaqua

Dans ce litige, la plaignante a demandé la reprise du compteur d'eau à son nom en 2022, mais cette demande a été rejetée par Vivaqua par courrier en date du 30 décembre 2022. Ce rejet était fondé sur la non-conformité du formulaire de reprise soumis, conformément aux critères définis par Vivaqua, notamment l'article 26.1 des conditions générales.

L'article 68.4 des conditions générales de Vivaqua prévoit que : **"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"**.

Ainsi, en vertu de cette clause, la plaignante était informée du fait que le formulaire de reprise qu'elle avait soumis, en raison de ses lacunes, ne produisait aucun effet juridique. Dès lors, elle devait considérer que sa demande de transfert était rejetée.

Le courrier de refus envoyé par Vivaqua constitue un acte de communication officiel qui, selon les termes de l'article 68.4, devait être interprété par la plaignante comme un rejet définitif de sa demande. En l'absence de toute mention ou communication supplémentaire de la part de Vivaqua visant à corriger les erreurs ou à fournir des instructions claires quant à la manière de régulariser le dossier, il ne peut y avoir de doute sur le fait que le contrat de fourniture d'eau ne pouvait pas être transféré à son nom, et que la responsable du compteur restait la propriétaire du bien.

La conséquence immédiate de ce rejet est que le compteur de fourniture d'eau est resté, jusqu'à nouvel ordre, sous la responsabilité de la propriétaire. Par conséquent, les factures d'eau doivent logiquement

continuer à être adressées à la propriétaire du logement. Cela rend la plaignante non responsable des factures qui lui ont été envoyées par la suite. N'ayant pas été validée comme nouveau client elle ne pouvait pas en assumer la responsabilité.

2. Concernant l'obligation de diligence de la part de VIVAQUA

En vertu de l'article 3.2 des 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**".*

Or, dans le présent cas, Vivaqua a fait preuve d'un manque de diligence en rejetant initialement la demande de reprise de compteur sans demander à la propriétaire de soumettre un nouveau formulaire dûment complété, conformément aux exigences de l'article 68.4 des conditions générales.

Ce traitement incohérent, avec l'acceptation d'un formulaire déjà rejeté, a engendré une contradiction dans la gestion du dossier de la plaignante. En raison de ce refus initial et de la confusion qui en découle, la plaignante pouvait légitimement croire qu'elle n'était pas responsable du compteur, créant ainsi une confiance légitime dans le fait qu'elle n'avait pas à régler les factures d'eau.

De plus, il convient de souligner qu'au cours de la période allant du refus du formulaire fin 2022 jusqu'à août 2024, Vivaqua n'a pas facturé la plaignante. Cette absence de facturation pendant presque deux ans, sans que la plaignante en soit informée, a conforté sa confiance légitime dans le fait que le transfert de contrat à son nom n'était pas accepté et que la responsabilité des paiements revenait toujours à la propriétaire du bien.

De plus, en raison du refus initial, la plaignante a dû trouver une solution alternative avec la propriétaire pour garantir le paiement des factures. Cela peut d'ailleurs entraîner un risque de double facturation.

PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par Madame X contre Vivaqua recevable et fondée :

- Fondée en ce sens que Vivaqua ne pouvait pas accepter un formulaire de reprise ayant déjà fait l'objet d'un refus ;

Conseiller juridique – Juridisch adviseur

Membre du Service des litiges

Conseiller tarif eau –
Adviseur tarieven water

Membre du Service des litiges