

Service des Litiges

Décision R2024-112

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 des articles 81, 86 et 90 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 à la facture n°70XXXXXXXXXX (ci-après, « *la facture litigieuse* ») émise en date du 17 octobre 2023 et portant sur une période de consommation s'étendant du 19 avril 2023 au 11 octobre 2023.

La plaignante occupe avec son compagnon un logement situé rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *le logement* »). Le logement est décrit comme une unité d'habitation unifamiliale.

Le 12 octobre 2023 a lieu le remplacement du compteur affecté au logement. Dans le cadre de ce remplacement un relevé d'index est établi par l'agent de Vivaqua chargé du remplacement, le document attestant de ce relevé n'est toutefois signé que par l'agent (bien qu'il dispose d'un emplacement spécifiquement destiné à recueillir la signature de l'abonné).

Le 17 octobre 2023 Vivaqua émet la facture litigieuse, à destination de la plaignante qui se base sur l'index relevé lors du remplacement du compteur.

Le 24 octobre 2023 la plaignante conteste la facture litigieuse auprès de Vivaqua au motif que la consommation relevée lui semble anormalement élevée (2X la consommation habituelle). Dans son mail la plaignante mentionne l'hypothèse d'une erreur lors du relevé d'index et demande à Vivaqua de vérifier que l'index relevé est bien correct. En l'absence de réponse de Vivaqua à sa contestation la plaignante enverra plusieurs mails de rappel dans les mois qui suivent.

Le 12 mars 2024 Vivaqua informe la plaignante, par mail, en réponse à sa contestation de la facture litigieuse que le releveur confirme bien l'index.

La 22 mars 2024 la plaignante répond au mail de Vivaqua du 12 mars 2024 en demandant si Vivaqua dispose d'autres éléments de preuves que la parole du releveur.

Le 10 avril 2024 la plaignante reçoit un sms de rappel concernant le paiement de la facture contestée, elle contacte Vivaqua afin de s'en étonner et de réitérer sa contestation, le mail est toutefois envoyé à une adresse "donotreply" avec pour conséquence que Vivaqua n'a pas pu en prendre connaissance.

Le 10 avril 2024 la plaignante dépose la présente plainte auprès du service des litiges de Brugel.

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

#### Position de la plaignante

La plaignante conteste la facture n°70XXXXXXXXX émise en date du 17 octobre 2023 et portant sur une période de consommation s'étendant du 19 avril 2023 au 11 octobre 2023.

Elle considère que vu le caractère, à son avis, anormalement élevé de la consommation facturée, autour du double de la consommation habituelle, tant pour les périodes antérieures que postérieure à la facture, elle a des raisons légitimes de considérer qu'une erreur a été commise lors du relevé des index effectué par l'agent de Vivaqua à l'occasion du remplacement des compteurs.

La plaignante considère que la charge de la preuve du caractère exact de l'index relevé revient à Vivaqua.

Selon la plaignante, le relevé d'index transmis par Vivaqua n'est pas une preuve suffisante dans la mesure où, bien qu'il mentionne effectivement un index identique à celui repris dans la facture litigieuse, il ne porte que la signature de l'agent de Vivaqua ayant effectué le relevé. Selon la plaignante pour que ce relevé constitue une preuve valide il devrait également être signé par elle, ce d'autant plus qu'un espace portant la mention « signature abonné » est prévu à cet effet sur le document de relevé.

La plaignante considère donc que Vivaqua n'apporte aucune preuve objective que l'index a été correctement relevé, elle considère donc, au vu du caractère anormal de la consommation facturée, l'index comme non fiable.

Elle demande, dès lors, à ce que la facture litigieuse soit annulée et qu'une nouvelle facture soit émise pour la période de consommation s'étendant du 19 avril 2023 au 11 octobre 2023 basée sur un index estimé conformément à ce que prévoit l'article 90 des conditions générales de vente eau.

#### Position de la partie mise en cause

Vivaqua considère que, dès lors, que l'habitation est une maison unifamiliale et que quelqu'un a permis à l'agent d'entrer dans la maison pour effectuer ce changement, la plaignante avait la possibilité de vérifier par elle-même l'index de départ et d'arrivée des compteurs. Elle aurait donc dû le faire et le cas échéant recueillir la preuve de l'inexactitude de l'index relevé par l'agent de Vivaqua.

Vivaqua considère donc qu'en l'espèce la charge de la preuve revient à la plaignante.

Vivaqua considère par ailleurs que le relevé d'index constitue une preuve suffisante, quand bien même il ne porte que la signature de l'agent ayant effectué le relevé.

Selon Vivaqua, dès lors que la plaignante n'apporte pas la preuve du caractère inexact de l'index relevé il n'y a pas de raison d'annuler la facture litigieuse qui reste donc exigible.

#### Recevabilité

L'article 64/1 de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau prévoit que :

*« § 1<sup>er</sup>. 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, § 1<sup>er</sup>, 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 81, 86 et 90 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

#### Examen du fond

##### 1. Sur l'obligation pour la plaignante de vérifier l'index lors du changement de compteur

L'article 81.2 des conditions générales de vente eau qui encadre la procédure de changement de compteur ne prévoit rien en ce qui concerne le relevé d'index effectué à cette occasion. Le régime général relatif au relevé physique des compteurs prévu à l'article 86.2 des conditions générales de vente eau s'applique donc par défaut.

Concernant les contestations d'index cet article prévoit que :

*« L'abonné/usager est responsable de vérifier que les données de comptage sur la base desquelles il est facturé correspondent à sa consommation et d'avertir VIVAQUA par écrit lorsqu'il constate une erreur. »* (Nous soulignons).

Il en ressort de cet article que si c'est au moment de la facturation et non du relevé du compteur qu'il est attendu de l'utilisateur qu'il constate une erreur éventuelle dans le relevé effectué. De surcroît, il convient de souligner que cette disposition trouve à s'appliquer que l'utilisateur soit présent ou non lors du relevé de compteur et que le compteur alimente une maison unifamiliale ou non.

Dans le cas d'espèce, il convient de relever que la plaignante s'est bien conformée à cette procédure puisqu'elle a contesté les données de comptage 7 jours après l'émission de la facture litigieuse, respectant par là le délai de 12 mois prévu à l'article 92.1 des conditions générales de vente eau :

*« L'abonné/utilisateur peut contester des données de comptage relevées par les agents de VIVAQUA ou communiquées par lui-même ou estimées par VIVAQUA, et la facturation qui en résulte, dans un délai maximum de 12 mois prenant cours à la date de l'émission de la facture. [...] »*

La position de Vivaqua entre donc en contradiction avec les conditions générales de vente eau en ce qu'elle implique que l'utilisateur doit effectuer une vérification de son index lors du relevé de son compteur alors qu'il ressort des conditions générales que cette vérification s'effectue lors de la réception de la facture.

## 2. Sur la charge de la preuve

Les conditions générales de vente eau ne prévoient rien en ce qui concerne la charge de la preuve de l'inexactitude de l'index. Il paraît dès lors raisonnable de considérer que, comme dans le droit commun, c'est à celui qui conteste l'index d'apporter la preuve de ce qu'il avance.

Néanmoins, il faut noter que le cas d'espèce est particulier. En effet, si dans le cadre d'une contestation classique l'utilisateur a tout loisir de consulter le compteur lorsqu'il reçoit sa facture et d'apporter la preuve de l'erreur effectuée lors du relevé, par le biais, par exemple, de photographies, cette possibilité n'existe pas dans le cas où le compteur a été changé.

Dès lors, il paraît déraisonnable d'exiger d'un utilisateur dont le compteur a été changé qu'il apporte la preuve définitive de l'erreur qu'il dénonce. Tout au plus, peut-on exiger de lui qu'il apporte des indices raisonnables de ce qu'il avance. Ce que fait la plaignante en l'espèce en avançant une consommation anormalement élevée.

Dès lors qu'il existe un doute raisonnable sur la fiabilité d'un index relevé dans le cadre d'un changement de compteur c'est donc à Vivaqua d'apporter des preuves de l'exactitude dudit index.

## 3. Sur le caractère probant du relevé d'index

Vivaqua invoque comme preuve de l'exactitude l'index le document de relevé complété par l'agent chargé du changement de compteur lors dudit changement. Ce document est toutefois incomplet dans la mesure où il n'est signé que par ledit agent alors qu'il contient une case expressément prévue pour recueillir la signature de l'abonné.

Étant donné que le litige porte sur le fait qu'un agent ait ou non commis une erreur dans le cadre d'un relevé un document uniquement signé par ce même agent ne peut pas constituer à lui seul une preuve que l'index relevé est bien correct.

L'agent de Vivaqua a manifestement commis une erreur en faisant pas signer le document à la plaignante alors qu'elle était présente.

Vivaqua n'apporte donc pas la preuve de l'exactitude de l'index litigieux.

#### 4. Sur la fiabilité de l'index

L'article 90.1. Des conditions générales de vente eau prévoit que :

*« Lorsque VIVAQUA n'a pas pu accéder au compteur pour procéder à son relevé d'index et que l'abonné/usager n'a pas communiqué son index, ainsi que lorsque l'index n'est pas fiable ou que la consommation n'a pas été enregistrée pour la période entre deux relevés de compteur, VIVAQUA peut estimer la consommation sur la base de critères objectifs et non discriminatoires suivants [...] » (nous soulignons)*

Pour pouvoir appliquer cet article il est donc nécessaire que l'index ne puisse pas être considéré comme fiable.

Le fait que Vivaqua n'apporte pas la preuve de l'exactitude de l'index ne suffit pas à automatiquement considérer celui-ci comme non fiable. Il convient donc d'évaluer si la consommation sur la période couverte par l'index contesté présente un caractère anormal.

Plusieurs éléments permettent d'évaluer ce caractère anormal.

Tout d'abord l'historique des index relevés, tel que transmis Vivaqua dans le cadre de la procédure. Ces index sont les suivants :

Date de relevé	index	Type de relevé	Moyenne
13-04-22	1625	releveur VIVAQUA	0,17
18-04-23	1693	via internet	0,18
11-10-23	1762	changement de compteur	0,39
18-04-24	37	releveur VIVAQUA	0,20

Il ressort de cet historique que la consommation sur la période couverte par la facture est bien anormalement élevée puisqu'elle tourne autour du double des consommations habituellement relevées tant pour les périodes qui la précèdent que pour celles qui lui succèdent.

Ensuite, un changement dans le nombre d'occupants de l'habitation ou dans les habitudes de consommation de ceux-ci pourrait expliquer cette augmentation. Toutefois la plaignante indique que le nombre d'occupants de l'habitation n'a pas évolué et que leurs habitudes de consommation sont restées identiques lors de la période faisant l'objet de la facture litigieuse, ce que Vivaqua ne conteste pas.

On pourrait également supputer l'existence d'une fuite non découverte qui expliquerait cette augmentation. Cependant cette hypothèse n'est pas cohérente avec la baisse de consommation postérieure au relevé litigieux établie par l'historique transmis par Vivaqua.

Il ressort de la combinaison de ces éléments que l'index servant de base à la facture litigieuse n'est pas fiable.

#### 5. Sur l'index à appliquer

Dès lors que l'index utilisé par Vivaqua n'est pas fiable, qu'il est ici question d'un logement avec compteur individuel et que le logement est occupé par la plaignante depuis octobre 2018 (soit plus de deux ans au moment du relevé litigieux), l'article 90.1.1.1 s'applique. Celui-ci prévoit :

*« 1. Lorsque VIVAQUA n'a pas pu accéder au compteur pour procéder à son relevé d'index et que l'abonné/usager n'a pas communiqué son index, ainsi que lorsque l'index n'est pas fiable ou que la consommation n'a pas été enregistrée pour la période entre deux relevés de compteur, VIVAQUA peut estimer la consommation sur la base de critères objectifs et non discriminatoires suivants :*

*1. Dans le cas d'un logement avec un compteur individuel avec ou sans personnes domiciliée :*

*1. Si les deux dernières factures de décompte annuel ont été effectuées sur la base d'un index relevé par VIVAQUA ou par l'utilisateur et si l'utilisateur occupe le bien depuis au moins 2 ans : la consommation journalière estimée correspond à la moyenne des consommations journalières sur les 2 périodes de facturation précédentes. »*

La consommation à facturer par Vivaqua pour la période courant du 19 avril 2023 au 11 octobre 2023 doit donc être estimée en se basant sur la moyenne des consommations journalières sur les deux périodes de facturation précédentes.

#### PAR CES MOTIFS

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

- Fondée en ce sens que l'index servant de base à la facturation pour la période de consommation courant du 19 avril 2023 au 11 octobre 2023 n'est pas fiable et qu'il convient dès lors d'appliquer l'article 90 des conditions générales de vente eau.

Dès lors, il convient que Vivaqua annule la facture N° 70XXXXXXXXXX ainsi que tous les frais de rappel et de mise en demeure qui y serait rattachés et en établisse une nouvelle couvrant la période de consommation courant du 19 avril 2023 au 11 octobre 2023 en se basant sur une consommation estimée sur base de la moyenne des consommations journalières sur les deux périodes de facturation précédentes conformément au prescrit de l'article 90.1.1.1 des conditions générales de vente eau.

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges

Directrice FF  
Membre du Service des litiges