

Service des Litiges

Décision R2024-216

X / Vivaqua

Objet de la plainte

X, le plaignant, sollicite du Service des litiges que ce dernier se prononce sur le respect par VIVAQUA de l'article 90 des conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement (ci-après, « *conditions générales de vente eau* »).

Exposé des faits

Le plaignant est propriétaire d'un immeuble situé rue ABC 123 à Bruxelles (ci-après, « *l'immeuble* »). L'immeuble est un immeuble multi-usage, doté d'un compteur collectif et loué par le plaignant à différents occupants.

Entre le 9 octobre 2020 et le 28 octobre 2023, le plaignant ne donne pas suite aux demandes de Vivaqua d'accéder au compteur pour procéder à un relevé d'index et ne transmet pas d'index à Vivaqua.

Le 15 juillet 2022, Vivaqua demande une première fois, par courrier, au plaignant de convenir d'une date de rendez-vous afin de procéder au remplacement périodique du compteur de l'immeuble. Cette demande reste sans réponse.

Le 27 août 2022, Vivaqua demande une deuxième fois, par courrier, au plaignant de convenir d'une date de rendez-vous afin de procéder au remplacement périodique du compteur de l'immeuble. Cette demande reste également sans réponse.

Le 28 octobre 2023, le plaignant envoie son index à Vivaqua.

Le 28 février 2024, à la suite de la réception de l'index Vivaqua adresse au plaignant des factures pour les années 2021, 2022 et 2023.

Le 11 mars 2024, le compteur du plaignant est remplacé.

Le 19 juin 2024 le plaignant introduit une plainte chez Vivaqua. Vivaqua y répondra en détaillant sa position sur les différents éléments soulevés par le plaignant mais en refusant de faire droit à ces demandes.

Le 3 juillet 2024, le plaignant introduit sa plainte devant le service des litiges.

Position du plaignant

Le plaignant considère que les factures réclamées par Vivaqua sont erronées en raison d'un dysfonctionnement de son compteur.

Il demande donc l'annulation des factures et leur remplacement par de nouvelles basées sur un consommation estimée conformément à l'article 90 des conditions générales de vente eau.

#### Position de la partie mise en cause

En tout état de cause, Vivaqua soulève que, le plaignant n'ayant pas répondu aux deux demandes de remplacement du compteur, en vertu de l'article 81.2 des conditions générales de vente eau, il ne peut ni contester les données de comptage et les volumes d'eau enregistrés par ce compteur ni les factures qui en résultent.

Subsidiairement, Vivaqua considère que le compteur n'était pas dysfonctionnel car lors des tests effectués à la suite de son remplacement le 11 mars 2024 aucun dysfonctionnement n'est apparu. La consommation facturée au plaignant ne paraît pas non plus anormale à Vivaqua.

#### 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 90 des conditions générales de vente eau.

La plainte est donc recevable.

### Examen du fond

1. Sur l'application au cas d'espèce de l'article 81.2 des conditions générales de vente eau.

Il convient en premier lieu de se pencher sur l'argument de Vivaqua relatif à l'application de l'article 81.2 des conditions générales de vente eau. Cet article prévoit :

*« Lorsque VIVAQUA décide de remplacer des compteurs, elle en informe par écrit l'abonné/usager au moins un mois avant son passage par tout moyen à sa disposition (par exemple via la facture). A défaut de pouvoir accéder aux compteurs, VIVAQUA laisse un avis de passage dans la boîte aux lettres qui indique les modalités suivant lesquelles l'abonné/usager peut prendre rendez-vous avec VIVAQUA pour procéder au remplacement des compteurs. A défaut de réaction à cet avis de passage, VIVAQUA envoie un courrier à l'abonné/ usager l'invitant, dans les délais prévus dans ce courrier, à convenir d'un rendez-vous pour procéder au remplacement des compteurs. A défaut de réponse à ce premier courrier, VIVAQUA envoie un courrier recommandé à l'abonné/usager l'invitant, dans les délais prévus dans ce second courrier, à convenir d'un rendez-vous, pour procéder au remplacement des compteurs. Comme précisé dans ce second courrier, à compter du lendemain du dernier jour qu'il prévoit pour la fixation d'un rendez-vous par l'abonné/usager, VIVAQUA décline toute responsabilité résultant de l'absence de remplacement des compteurs en vue de leur vérification périodique dans le cas où cet abonné/usager n'a pas fixé ledit rendez-vous ou n'a pas donné à VIVAQUA l'accès aux compteurs. Dans ce cas, aucune contestation portant sur les données de comptage et les volumes d'eau enregistrés par ce compteur ni sur les factures qui en résultent ne sera recevable à compter de cette date. » (nous soulignons)*

Dans le cas d'espèce, Vivaqua a bien tenté à deux reprises de fixer un rendez-vous pour remplacer le compteur du plaignant, tentatives auxquelles le plaignant n'a pas donné suite.

De plus, la plainte du plaignant a bien pour objet la contestation de données de comptage enregistrées par le compteur qui devait être remplacé ainsi que des factures qui en résultent.

Enfin, la première contestation du plaignant date du 19 juin 2024, une date manifestement postérieure au lendemain du dernier jour prévu pour la fixation d'un rendez-vous, puisque postérieure au remplacement du compteur effectué en date du 11 mars 2024 par Vivaqua malgré l'absence de réponse du plaignant.

L'article 81.2 des conditions générales de vente eau trouve donc bien à s'appliquer et le plaignant en ne donnant pas suite aux demandes de Vivaqua a perdu le droit de contester les factures litigieuses.

Il n'y a donc pas lieu d'examiner la plainte plus avant.

### PAR CES MOTIFS

Le Service des litiges déclare la plainte introduite par X contre Vivaqua recevable mais non fondée.

- Non fondée en ce sens que le plaignant, en ne donnant pas suite à deux demandes de Vivaqua de prendre rendez-vous pour remplacer son compteur, a perdu le droit de contester les factures résultant des données de comptages enregistrées par ce compteur.

Conseiller juridique  
Membre du Service des litiges

Directrice FF  
Membre du Service des litiges