

VIVAQUA

Conditions générales de la distribution d'eau et des services d'assainissement

TABLE DES MATIERES

Titre I.	DISPOSITIONS GÉNÉRALES	7
Chapitre 1.	PRINCIPES GÉNÉRAUX	7
Article 1.	Champ d'application	7
Article 2.	Définitions	7
Chapitre 2.	OBLIGATIONS DE VIVAQUA	11
Article 3.	Missions de service public et obligations en application des conditions générales	11
Article 4.	Qualité de l'eau	11
Article 5.	Pression/débit fournis	12
Article 6.	Communication active	12
Article 7.	Exigences techniques générales	13
Article 8.	Accès aux services d'approvisionnement et d'égouttage et continuité des services	14
Article 9.	Interventions et interruptions planifiées	14
Article 10.	Interventions et interruptions non planifiées.....	15
Article 11.	Service de garde.....	15
Article 12.	Rétablissement du service.....	15
Chapitre 3.	DISPOSITIONS GÉNÉRALES SUR LES RÉSEAUX.....	16
Article 13.	Les réseaux gérés par VIVAQUA.....	16
Article 14.	Les réseaux gérés par VIVAQUA en domaine privé	16
Chapitre 4.	ACCESSIBILITÉ DES INSTALLATIONS DES RESEAUX DE DISTRIBUTION ET D'EGOUTTAGE	17
Article 15.	Installations en domaine privé.....	17
Article 16.	Déplacement improductif.....	18
Chapitre 5.	INSTALLATIONS PRIVÉES.....	18
Article 17.	Généralités	18
Article 18.	Intervention de l'abonné/usager	18
Article 19.	Intervention de VIVAQUA et vérification des installations privées	19
Article 20.	Protection de l'installation privée.....	19
Article 21.	Surpresseurs.....	19
Chapitre 6.	SITUATIONS URGENTES ET CAS DE FORCE MAJEURE.....	19
Article 22.	Définition d'une situation d'urgence	19
Article 23.	Cas de force majeure	20
Article 24.	Intervention de VIVAQUA.....	20
Article 25.	Suspension des obligations	20
Chapitre 7.	RESPONSABILITÉ DE L'ABONNÉ ET DE L'USAGER	21
Article 26.	Responsabilité de l'abonné	21
Article 27.	Responsabilité de l'utilisateur	21

Article 28.	Dérangement aux installations	22
Chapitre 8.	ECHANGE D'INFORMATIONS ET CONFIDENTIALITE	22
Article 29.	Echange d'informations	22
Article 30.	Confidentialité.....	22
Article 31.	Traitement des données à caractère personnel	23
Titre II.	RACCORDEMENT.....	23
Chapitre 1.	DISPOSITIONS GÉNÉRALES COMMUNES À LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET A L'ASSAINISSEMENT PUBLIC	23
Article 32.	Demande d'établissement, de modification ou de déplacement du raccordement.....	23
Article 33.	Sectionnement du raccordement.....	23
Chapitre 2.	RESPONSABILITE EN MATIERE DE RACCORDEMENT AUX RÉSEAUX DE DISTRIBUTION ET/OU D'ÉGOUTTAGE.....	24
Article 34.	Responsabilité de VIVAQUA en matière de raccordements	24
Article 35.	Intervention exclusive de VIVAQUA sur les raccordements	25
Article 36.	Remise en état des lieux.....	25
Article 37.	Responsabilité de l'abonné/usager en matière de raccordements	25
Chapitre 3.	RACCORDEMENT AU RESEAU DE DISTRIBUTION.....	26
Article 38.	Nombre de raccordements.....	26
Article 39.	Alimentation provisoire.....	26
Article 40.	Accès au raccordement.....	27
Article 41.	Jonction entre plusieurs raccordements alimentant un seul immeuble	28
Article 42.	Jonction entre les installations privées de deux immeubles différents	29
Article 43.	Dispositif de lutte contre l'incendie en domaine privé	29
Article 44.	Sécurisation de l'approvisionnement en eau	29
Article 45.	Bipasse.....	30
Article 46.	Extensions ou modifications du réseau distribution suite à l'établissement ou à la modification du raccordement.....	31
Chapitre 4.	RACCORDEMENT AU RÉSEAU D'EGOUTTAGE	31
Article 47.	Nombre de raccordements.....	31
Article 48.	Caractéristiques du raccordement	31
Article 49.	Extensions ou modifications du réseau d'égouttage suite à l'établissement ou à la modification du raccordement.....	32
Article 50.	Chambres de jonction.....	32
Article 51.	Raccordement des avaloirs.....	33
Article 52.	Raccordements groupés	33
Article 53.	Raccordements pirates	33
Article 54.	Utilisations interdites	34

Chapitre 5.	PROCEDURES DE RACCORDEMENT	34
Article 55.	Généralités	34
Article 56.	La demande relative au raccordement au réseau de distribution et d'égouttage	34
Article 57.	Recevabilité de la demande relative au raccordement	34
Article 58.	Analyse de la demande relative au raccordement au réseau de distribution	35
Article 59.	Analyse de la demande relative au raccordement au réseau d'égouttage	35
Article 60.	Offre de raccordement	36
Article 61.	Païement	37
Article 62.	L'exécution du raccordement	37
Article 63.	Procédure de sectionnement du raccordement	38
Titre III.	ABONNEMENT	38
Article 64.	Abonnement automatique	38
Article 65.	Transfert automatique d'abonnement en cas de transfert de droit réel	38
Article 66.	Respect des conditions générales par l'utilisateur	39
Article 67.	Changement d'utilisateur sans changement d'occupation	39
Article 68.	Formulaire de déménagement/changement de client	39
Article 69.	Sectionnement du raccordement	40
TITRE IV	COMPTAGE	41
Chapitre 1	Dispositions générales	41
Article 70.	Responsabilité de VIVAQUA en matière de comptage	41
Article 71.	Responsabilité de l'abonné/utilisateur concernant l'équipement de comptage et les compteurs	41
Chapitre 2	Dispositions relatives aux équipements de comptage	42
Article 72.	Généralités	42
Article 73.	Equipement de comptage	42
Article 74.	Statut du compteur (cf. prescriptions techniques, point 1.3.3)	43
Article 75.	Localisation de l'équipement de comptage	44
Article 76.	Placement par l'abonné/utilisateur d'un dispositif en aval du compteur	45
Article 77.	Apposition des scellés de VIVAQUA lors du placement de l'équipement de comptage	46
Article 78.	Bris de scellés de compteur ou d'hydrant privé	46
Article 79.	Prise d'eau frauduleuse	46
Article 80.	Conformité des compteurs lors de leur placement	47
Article 81.	Vérification périodique des compteurs	47
Article 82.	Contrôle technique des compteurs	47
Article 83.	Enlèvement de compteurs	48
Article 84.	Sortie pour lecture des données de comptage à distance	48

Chapitre 3	Dispositions relatives aux données de comptage.....	49
Article 85.	Objectifs et généralités.....	49
Article 86.	Détermination des consommations et modalités du relevé d'index.....	49
Article 87.	Données de comptage en cas de changement d'abonné/usager.....	50
Article 88.	Données de comptage apparement anormales.....	50
Article 89.	Stockage , archivage, protection des données.....	50
Article 90.	Estimation des données de comptage.....	51
Article 91.	Données de consommation historique.....	52
Article 92.	Rectifications des données de comptage.....	52
TITRE IV	TARIFICATION ET FACTURATION.....	52
Chapitre 1.	Dispositions générales.....	52
Article 93.	Principes de tarification.....	52
Chapitre 2.	Tarification de l'approvisionnement en eau potable.....	53
Article 95.	Terme fixe annuel en fonction du nombre de logements (domestique).....	53
Article 96.	Détermination de la destination d'un immeuble et du nombre de logements/unités d'activités dans un immeuble	53
Article 97.	Terme fixe annuel en fonction du calibre du compteur (non domestique).....	54
Article 98.	Tarif domestique linéaire de l'approvisionnement en eau potable.....	54
Article 99.	Tarif non domestique de l'approvisionnement en eau potable.....	54
Article 100.	Tarif pour fuite.....	54
Article 101.	Terme fixe annuel dû en raison des spécificités techniques liée à la distribution d'eau en continu.....	55
Chapitre 3.	Tarification de l'assainissement.....	56
Article 102.	Terme fixe annuel en fonction du nombre de logement.....	56
Article 103.	Terme fixe annuel en fonction du calibre du compteur.....	56
Article 104.	Tarif domestique ou non domestique d'assainissement.....	56
Article 105.	Tarif pour fuite.....	56
Article 106.	Exonération en cas d'assainissement autonome.....	56
Article 107.	Auto-producteurs et utilisateurs d'eaux de deuxième circuit.....	57
Chapitre 4.	Tarification de prestations diverses.....	58
Article 108.	Tarification de prestations diverses.....	58
Chapitre 5.	Facturation de l'approvisionnement en eau potable et de l'assainissement.....	58
Article 109.	Facture annuelle et facture de clôture.....	58
Article 110.	Factures intermédiaires.....	59
Article 111.	Facturation relative à des prestations diverses et / ou indemnités ponctuelles.....	59
Article 112.	Description de la facture.....	59
Article 113.	Informations jointes à la facture annuelle.....	60

Article 114.	Garantie et provision	61
Article 115.	Délai de paiement.....	62
Article 116.	Modalités de paiement.....	62
Article 117.	Difficultés de paiement	62
Article 118.	Intervention sociale	64
Article 119.	Paiement par des tiers.....	64
Article 120.	Mandat et représentation légale.....	64
Article 121.	Défaut de paiement.....	64
Article 122.	Interruption de la distribution d'eau en cas de défaut de paiement.....	65
Article 123.	Plaintes	65
Article 124.	Pénalités	66

Titre I. DISPOSITIONS GÉNÉRALES

Chapitre 1. PRINCIPES GÉNÉRAUX

Article 1. Champ d'application

Les présentes conditions générales sont adoptées en exécution de l'ordonnance du 8 septembre 1994 relative à la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région de Bruxelles-Capitale et ont donc un caractère réglementaire en raison de la mission de service public qu'assurer VIVAQUA. Elles sont opposables de plein droit aux personnes qui bénéficient des services fournis par VIVAQUA par leur simple publication sur les sites internet de BRUGEL et de VIVAQUA. Les présentes conditions générales n'ont pas de caractère contractuel : leur application ne nécessite ni la connaissance effective, ni l'acceptation des bénéficiaires. Les présentes conditions générales peuvent unilatéralement être modifiées par VIVAQUA moyennant l'acceptation de Brugel, selon les dispositions prévues à cet effet à l'article 3 de l'ordonnance du 8 septembre 1994 précitée.

Les présentes conditions générales sont accompagnées de deux annexes, à savoir l'annexe Prescriptions techniques et l'annexe tarif, qui en font partie intégrante. L'acceptation des conditions générales vaut donc acceptation des prescriptions techniques et des tarifs qui y sont joints.

Article 2. Définitions

1. Les définitions contenues dans l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau en Région de Bruxelles-Capitale sont applicables aux conditions générales .

2. Pour l'application des présentes conditions générales, il y a lieu d'entendre par :

- 1) **Abonné** : le titulaire d'un droit de propriété, d'usufruit, d'usage, d'habitation, de superficie, d'emphytéose sur un immeuble raccordé au réseau public de distribution d'eau et/ou au réseau d'égouttage. En cas de pluralité d'abonnés dans un même immeuble, les règles de droit commun de la copropriété sont applicables.
- 2) **Abonnement à l'approvisionnement en eau** : droit de l'abonné et de l'utilisateur de disposer de l'eau potable résultant de l'existence d'un raccordement au réseau public de distribution d'eau pour un immeuble.
- 3) **Abonnement à l'assainissement public** : droit de l'abonné et de l'utilisateur de rejeter les eaux usées dans les égouts résultant de l'existence d'un raccordement au réseau public d'égouttage.
- 4) **Affectation d'un compteur** : mise en correspondance par VIVAQUA dans ses bases de données d'un compteur avec le logement/commerce qu'il alimente, de manière à pouvoir facturer les volumes fournis à celui qui en bénéficie.
- 5) **Assainissement public** : ensemble des activités d'égouttage, de collecte, de stockage-tampon et d'épuration des eaux résiduaires urbaines effectuées par les opérateurs de l'eau dans le domaine public.
- 6) **Assainissement autonome** : l'assainissement non collectif, visé à l'article 40/1 de de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau, réalisé par le biais d'un système d'épuration individuelle autorisé par un permis d'environnement.

- 7) **Avaloir** : dispositif ouvert à garde d'eau destiné à recueillir les eaux de ruissellement, en général en provenance du et en domaine public, et à les évacuer notamment vers le réseau d'égouttage ou vers un réseau d'eau pluviale.
- 8) **Belgaqua** : Fédération professionnelle représentant les services publics d'eau potable et d'assainissement des eaux usées de Belgique.
- 9) **Bipasse** : dispositif de contournement permettant d'isoler ou de mettre en réseau la partie de canalisation entourant le compteur. (cf. prescriptions techniques, point 1.3.2)
- 10) **Bouclage du réseau de distribution** : mise en connexion de conduites permettant de mettre en circulation permanente de l'eau potable dans lesdites conduites.
- 11) **Brugel** : Commission de régulation pour l'énergie en Région de Bruxelles-Capitale, visée au Chapitre VIbis de l'ordonnance du 19 juillet 2001 relative à l'organisation du marché de l'électricité en Région de Bruxelles-Capitale, investie de la mission de contrôle du prix de l'eau en vertu de l'article 64/1 de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau.
- 12) **Col de cygne** : dispositif assurant un point d'alimentation ou de raccord au réseau de distribution dans le domaine public au départ d'un hydrant.
- 13) **Compteur** : appareil qui permet de déterminer les volumes d'eau consommés pendant une période déterminée.
- 14) **Compteur individuel** : compteur individualisé propre au ménage ou à l'unité d'activités non domestique et relevant de la responsabilité de VIVAQUA.
- 15) **Compteur collectif** : compteur unique à l'immeuble desservant plusieurs logements et/ou unités d'activités et appartenant à VIVAQUA.
- 16) **Données de comptage** : toute donnée permettant de mesurer la consommation sur une période donnée, notamment les index relevés sur le compteur.
- 17) **Eaux résiduaires urbaines** : terme générique désignant toutes les eaux présentes dans le réseau public d'assainissement.
- 18) **Eaux usées** : les eaux fournies par le réseau public de distribution, auto-produites ou de deuxième circuit, qui sont utilisées puis rejetées dans le réseau public d'assainissement.
- 19) **Équipement de comptage** : équipement installé par VIVAQUA chez un abonné/usager, en vue de mesurer les volumes d'eau potable prélevés pendant une unité de temps déterminée, composé d'un ou plusieurs compteurs et de tous les autres éléments nécessaires pour déterminer le volume d'eau potable prélevé au réseau de distribution en vue de la facturation, dont, notamment, les éléments suivants: support étrier, vannes, compteur(s) et purgeur, clapet anti-retour (cf prescriptions techniques, point 1.1.6).
- 20) **Hydrant** : dispositif de lutte contre l'incendie (aussi couramment appelé « bouche d'incendie ») connecté au réseau de distribution qui délivre de l'eau sous pression par le biais d'une prise d'eau aérienne ou souterraine.

- 21) **Immeuble** : ensemble de logements, bureaux, commerces ou autres unités d'occupation, identifié par un numéro unique à chaque bâtiment.
- 22) **Immeuble à usage mixte** : Il s'agit d'un immeuble destiné partiellement au logement et partiellement à une autre activité (commerciale, professionnelle, etc.), la destination de l'immeuble étant déterminée conformément à l'Article 94, et qui est alimenté par un compteur collectif.
- 23) **Installation privée (assainissement)** : ensemble des canalisations, chambres de visite et accessoires permettant l'évacuation des eaux usées ainsi que les bassins d'orage, en domaine privé, visés par l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 23 mai 2019 réglementant la mise en place, l'exploitation et le contrôle des bassins d'orage, à l'exception des canalisations visées à l'Article 14.2, situés sur la parcelle cadastrale de l'abonné, en dehors de toute servitude constituée en faveur de VIVAQUA.
- 24) **Installation privée (approvisionnement en eau potable)**: ensemble des canalisations, appareils, et accessoires, situés en aval du premier compteur VIVAQUA rencontré, à l'exclusion des compteurs dépendants appartenant à VIVAQUA ou, en l'absence de compteur, éventuellement déterminés conventionnellement, permettant l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine. (cf. prescriptions techniques, points 1.1.5 et 1.1.6)
- 25) **Jours ouvrables** : l'ensemble des jours calendrier, à l'exclusion des samedi, dimanches et jours fériés légaux. Si le délai exprimé en jours ouvrables expire un jour non ouvrable, il est prolongé jusqu'au jour ouvrable suivant.
- 26) **Loge** : construction enterrée à proximité du domaine public dans laquelle est placée par VIVAQUA un compteur de cette dernière. La loge est de la propriété de l'abonné et réalisée et entretenue par lui. Ses dimensions minimales et autres caractéristiques techniques sont précisées dans les prescriptions techniques (point 1.1.4).
- 27) **Logement** : lieu d'habitation – occupé ou non – possédant les diverses commodités assurant l'indépendance de la vie domestique permanente (sanitaires, cuisines, etc.).
- 28) **Prise frauduleuse** : mise en place d'un dispositif en amont du compteur par un abonné ou un usager (ou à leur demande) visant, de manière volontaire ou involontaire, à détourner des volumes d'eau potable.
- 29) **Raccordement de l'avaloir** : Le raccordement de l'avaloir au réseau d'égouttage comprend la conduite d'évacuation des eaux pluviales à partir de sa connexion sur l'avaloir jusqu'à sa connexion à l'égout ou au réseau d'avaloirs (l'égout ou le réseau d'avaloirs n'étant pas compris dans le raccordement).
- 30) **Raccordement au réseau d'égouttage public** : conduite d'évacuation des eaux usées d'un immeuble connectée à l'égout. La responsabilité de VIVAQUA commence en domaine public, à la limite extérieure de la parcelle cadastrale d'un abonné, ou, dans les cas visés à l'article 14.2, à la canalisation d'égouttage publique, située en domaine privé, et se termine à l'égout.
- 31) **Raccordement au réseau public de distribution d'eau potable** : ensemble des canalisations et appareillages de VIVAQUA utilisés pour l'alimentation en eau d'un immeuble depuis la prise effectuée sur la conduite-mère (c'est-à-dire la conduite publique par laquelle VIVAQUA assure l'approvisionnement en eau potable) jusque et y compris le raccord aval du premier compteur VIVAQUA rencontré, joints exclus, sauf dans les cas spécifiquement prévus dans les présentes conditions générales (voir notamment les Article 40, Article 43 et Article 45).

- 32) **Réseau d'égouttage public** : ensemble des conduites situées en domaine public, et dans le domaine privé en application de l'Article 14.2, et destinées à recueillir les eaux résiduaires urbaines par le biais de raccordements reliés aux parcelles privatives ou aux avaloirs en voirie : les parties des raccordements précités situées en domaine public font partie intégrante du réseau d'égouttage, étant entendu que VIVAQUA n'est pas responsable des raccordements des avaloirs en voirie régionale.
- 33) **Réseau d'assainissement public** : le réseau public qui permet de procéder à l'assainissement public, dont le réseau d'égouttage, les collecteurs et les infrastructures de stockage-tampon des eaux résiduaires urbaines (bassins d'orages publics).
- 34) **Réseau de distribution**: réseau public de distribution d'eau potable comprenant l'ensemble des installations et appareillages de distribution d'eau potable appartenant à VIVAQUA ou qui lui a été confié par les communes et permettant l'alimentation en eau destinée à la consommation humaine.
- 35) **Scellé** : le scellé (du compteur d'eau ou de l'hydrant) est un dispositif de sécurité destiné à empêcher toute intervention sur l'installation par une personne non autorisée.
- 36) **Services d'approvisionnement en eau potable** : le captage, la production, l'endiguement, le transport, le stockage, le traitement et la distribution d'eau potable au départ d'eau de surface ou d'eau souterraine.
- 37) **Sprinkler** : installation fixe d'extinction automatique à eau en cas de chaleur excessive dans un local ou un site à protéger lors d'un incendie.
- 38) **Surpresseurs** : compresseur et/ou pompe utilisés pour augmenter la pression d'un fluide
- 39) **Terme fixe** : montant annuel, payé par l'utilisateur sauf si l'abonné est solidairement et indivisiblement tenu au paiement des factures (cf. articles 26 et 27), comprenant une partie pour les services d'approvisionnement en eau potable et une partie pour les services d'assainissement et calculé conformément à l'annexe tarif en fonction de la catégorie d'utilisateur concerné (anciennement « redevance d'abonnement »).
- 40) **Unité d'activités non domestique**: par opposition au logement, tout espace individualisé/fermé au sein d'un immeuble permettant l'exercice d'une activité autre que résidentielle (activité professionnelle, récréative, associative, etc.).
- 41) **Usager** : toute personne qui jouit de l'activité d'approvisionnement en eau potable et/ou des services d'assainissement dans un immeuble raccordé, à savoir soit l'abonné s'il vit dans cet immeuble, soit le locataire/occupant de cet immeuble si celui-ci est loué/occupé par une autre personne que l'abonné.
- 42) **Usager domestique** : il s'agit d'un ménage faisant usage de l'eau au sein de son logement dans lequel au moins une personne est domiciliée, avec ou sans compteur individuel. Pour l'application des tarifs, sont aussi assimilés à un usager domestique, les personnes qui occupent un logement même sans y être domiciliées.
- 43) **Usager non-domestique** : il s'agit de toute personne physique ou morale disposant d'un numéro d'entreprise et consommant de l'eau sur le lieu de son activité professionnelle.
- 44) **Autres usagers** : les usagers autres que les usagers domestiques ou non-domestiques raccordés directement sur le réseau de manière temporaire ou permanente via un col de cygne et les fontaines d'eau potable destinées à la consommation humaine et soumis à un tarif spécifique (cf. Article 93.4).

Chapitre 2. OBLIGATIONS DE VIVAQUA

Article 3. Missions de service public et obligations en application des conditions générales

1. VIVAQUA exécute les missions et obligations qui lui incombent par et en vertu de la législation applicable afin d'assurer, d'une part, la production et les activités d'approvisionnement en eau potable au profit de l'utilisateur et, d'autre part, la collecte communale des eaux résiduaires urbaines au moyen d'infrastructures du réseau d'égouttage et ce, tout en surveillant, en maintenant et, le cas échéant, en rétablissant la sécurité, la fiabilité et l'efficacité des réseaux. VIVAQUA exécute aussi les obligations auxquelles elle s'engage dans les présentes conditions générales.
2. 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/utilisateur 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.

Article 4. Qualité de l'eau

Conformément à l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 24 janvier 2002 (Moniteur belge du 21.02.2002) relatif à la qualité de l'eau distribuée par réseau :

1. VIVAQUA est responsable de la qualité de l'eau dans le réseau de distribution. Sa responsabilité s'arrête à la limite de l'installation privée de distribution, qui se trouve immédiatement en aval du premier compteur VIVAQUA, joint exclu, sauf dans les cas spécifiquement prévus dans les présentes conditions générales (voir notamment les Article 40, Article 43 et Article 45).
2. S'il s'agit d'un établissement où l'eau n'est pas fournie au public, si l'eau n'est pas potable à la sortie du robinet, la responsabilité de VIVAQUA est limitée à la preuve de la potabilité visée au point 1, et aux conseils relatifs à l'amélioration de l'installation privée de distribution.
3. S'il s'agit d'un établissement où l'eau froide est fournie au public, si l'eau n'est pas potable à la sortie du robinet, VIVAQUA doit, en plus des actes cités au point 2, informer Bruxelles Environnement et l'abonné devra démontrer qu'il a informé le public sur la non-potabilité de l'eau. En cas de menace sérieuse pour la santé publique et d'une coopération insuffisante de l'abonné, VIVAQUA peut, après avis de Bruxelles environnement, interrompre la fourniture d'eau.
4. Tout abonné/utilisateur peut obtenir auprès de VIVAQUA les informations adéquates et récentes sur la qualité des eaux destinées à la consommation humaine et concernant la zone de distribution qui l'alimente. Des informations sur la qualité de l'eau sont reprises en annexe de la facture annuelle et sont disponibles sur le site internet de VIVAQUA (cf. Article 6.1) ou par la voie postale (cf. Article 6.2).
5. VIVAQUA réalise une analyse de l'eau (potabilité et/ou plomb) à la demande et aux frais de l'abonné ou de l'utilisateur (cf. annexe tarif). Si cette analyse révèle une non-conformité en amont de la limite de l'installation privée de distribution (cf. point 1), ces frais sont à charge de VIVAQUA.
6. Tout en respectant les dispositions légales et réglementaires se rapportant à l'eau alimentaire distribuée par le réseau public, VIVAQUA ne garantit pas l'invariabilité des caractéristiques de l'eau fournie.

7. VIVAQUA n'est en aucun cas responsable des dommages relatifs à la qualité de l'eau distribuée que pourrait subir tout abonné/usager par suite d'une modification des caractéristiques de l'eau, d'une remise en service de l'approvisionnement en eau potable après une interruption de la fourniture, d'une variation de la pression ou d'une insuffisance de débit, pour quelque cause que ce soit, tant que les caractéristiques de l'eau fournie respectent les dispositions légales et réglementaires ou les prescriptions de VIVAQUA.
8. L'abonné/usager ne peut pas intervenir en amont du premier compteur VIVAQUA. En cas de placement d'un adoucisseur ou de tout autre dispositif pouvant modifier les caractéristiques et la qualité de l'eau distribuée, celui-ci doit obligatoirement être placé en aval d'un compteur de VIVAQUA. Celle-ci ne garantit pas la qualité de l'eau distribuée en aval de ce dispositif (cf prescriptions techniques, point 1.1.4).

Article 5. Pression/débit fournis

1. En conditions normales d'exploitation, VIVAQUA garantit une pression statique comprise entre 2 et 10,5 bars au niveau du point d'introduction du raccordement dans l'immeuble. La pression statique est la différence d'altitude entre les altitudes du réservoir d'alimentation et dudit point d'introduction. C'est la pression maximale disponible dans le réseau. Les informations sur la pression de l'eau sont disponibles sur le site internet de VIVAQUA (cf. Article 6.1) ou par la voie postale (cf. Article 6.2).

La pression dynamique est la pression réellement disponible en un point ; elle est égale à la pression statique diminuée des pertes d'énergie dues aux déplacements de l'eau dans les canalisations. La pression dynamique est inversement proportionnelle aux consommations des clients sur le réseau.

VIVAQUA fournit à tout demandeur qui y a intérêt la pression statique à une adresse précise.

VIVAQUA procède, à la demande et aux frais du demandeur, à un enregistrement, sur sept jours, de la pression dynamique (cf. annexe tarif) et fournit les résultats de la pression enregistrée pendant ces sept jours au demandeur.

2. L'abonné/usager est tenu de prendre en compte la pression statique disponible lors de la conception et/ou du maintien de l'installation privée et l'évolution de la pression dynamique en cours de journée.

Il appartient à chaque abonné/usager disposant d'installations privées qui ne supporterait pas des variations de pression en dehors de la fourchette comprise entre 2 et 10,5 bars de prendre les mesures adéquates pour s'en prémunir (cf. Article 20.1).

3. VIVAQUA n'est donc pas responsable en cas de variation de pression dynamique si celle-ci est comprise entre 2 et 10,5 bars au point d'introduction du branchement dans l'immeuble.
4. VIVAQUA peut fournir les résultats d'un test débit-pression, qui mesure le débit que VIVAQUA peut fournir à un abonné. Ce test est aux frais du demandeur (cf. annexe tarif).

Article 6. Communication active

1. VIVAQUA met diverses informations à la disposition du public et, en tout cas, sur un serveur accessible via Internet. Parmi ces informations, se retrouvent notamment :
 - Les tarifs applicables,
 - Les formulaires établis en vue de permettre l'introduction de demandes auprès de VIVAQUA et l'échange des informations conformément aux présentes conditions générales,

- Les présentes conditions générales et leurs annexes ainsi que les procédures qui sont d'application et auxquelles elles font référence,
- Un document décrivant ses compétences et l'organisation de son fonctionnement,
- La pression statique (c'est-à-dire la pression maximale disponible lorsque la consommation sur le réseau de distribution est la plus faible) à certains points déterminés du réseau,
- La qualité de l'eau,
- Procédures du service de la Métrologie pour le contrôle technique des compteurs,
- Les modalités d'accès aux données de comptage (cf. la Charte de vie privée),
- Les modalités d'introduction d'une demande par l'abonné/usager pour la prestation d'un service par VIVAQUA,
- Les informations relatives à la gestion rationnelle des ressources en eau,
- Un simulateur qui donne le détail des différentes composantes de la facture,
- La Charte de vie privée,
- Les mesures à prendre par l'utilisateur pour protéger l'installation privée de distribution entre autres contre les conséquences du gel, les variations de la pression, l'arrêt momentané du débit ou la remise en charge du réseau suite à une interruption de la fourniture d'eau,
- La période de relevé physique des index des compteurs par VIVAQUA,
- Les prescriptions de VIVAQUA relatives au réseau d'égouttage d'un nouveau lotissement et toutes autres prescriptions techniques particulières à respecter,
- L'existence et le montant de l'intervention sociale (cf. Article 118),
- Les compétences des différents services de VIVAQUA auxquels l'abonné/usager peut s'adresser,
- Les recours possibles en cas de litige entre VIVAQUA et un abonné/usager,
- Les modalités de demande d'exonération en cas d'assainissement autonome (cf. Article 106).

2. Toute personne, dont celles n'ayant pas accès à Internet, peuvent demander à recevoir copie des informations visées au point 1, par la voie postale, en adressant sa demande, par écrit, au siège social de VIVAQUA.

3. Ces informations sont également fournies en cas de demande formulée oralement sur place, par téléphone ou par l'intermédiaire d'un mandataire ou d'un service social. Lorsque l'information est sollicitée oralement et lorsque la communication de celle-ci ne nécessite pas de longues recherches pour le personnel de VIVAQUA qui a été questionné, l'information est communiquée oralement.

Article 7. Exigences techniques générales

1. En cas de travaux exécutés par VIVAQUA dans l'exercice de ses missions de service public et des obligations prévues dans les présentes conditions générales, elle s'engage à satisfaire aux règles de l'art se rapportant à ces travaux.
2. VIVAQUA respecte également les exigences relatives aux actions préventives ou curatives qu'elle doit entreprendre en vue d'anticiper ou de remédier aux problèmes pouvant compromettre la sécurité et la continuité d'approvisionnement d'eau potable et de collecte des eaux résiduaires urbaines, comme par exemple l'exercice des démarches environnementales requises ou l'obtention d'autorisations préalables l'entretien des réseaux publics, les purges régulières du réseau de distribution, les curages des égouts, etc.

Article 8. Accès aux services d’approvisionnement et d’égouttage et continuité des services

1. En ce qui concerne l’accès aux services, VIVAQUA s’engage à fournir de l’eau potable et à évacuer les eaux résiduaires urbaines. Sauf dans les cas prévus dans les présentes conditions générales:
 - a) Toute personne physique résidant, même sans titre, dans un immeuble destiné au logement pour lequel un raccordement a été réalisé conformément aux présentes conditions générales, a droit à l’approvisionnement en eau potable pour sa consommation domestique.
 - b) Toute personne physique résidant dans un immeuble destiné au logement pour lequel un raccordement au réseau d’égouttage a été réalisé conformément aux présentes conditions générales, a droit à l’évacuation de ses eaux usées.
 - c) Toute personne exerçant une activité professionnelle dans un immeuble à usage professionnel et/ou d’habitation pour lequel un raccordement au réseau de distribution a été réalisé conformément aux présentes conditions générales a droit à l’approvisionnement en eau potable. Cette fourniture d’eau potable peut être conditionnée pour des raisons techniques à certaines normes/contraintes liées à l’activité envisagée.
 - d) Toute personne exerçant une activité professionnelle dans un immeuble à usage professionnel et/ou d’habitation pour lequel un raccordement au réseau d’égouttage a été réalisé conformément aux présentes conditions générales a droit à l’évacuation de ses eaux usées lorsque cette activité est exercée en respectant les normes de déversement et les conditions prévues dans l’autorisation d’exploiter ladite activité.
2. En ce qui concerne la continuité des services, VIVAQUA n’interrompra ses services que dans les cas visés dans les présentes conditions générales (voir notamment l’Article 9, l’Article 10, l’Article 24 et l’Article 121) ou sous couvert d’une décision judiciaire l’y autorisant.

Article 9. Interventions et interruptions planifiées

1. Dans le cas d’interventions planifiées, VIVAQUA s’engage à prévenir l’abonné/usager au plus tard 72 heures avant l’intervention.
2. Les modalités techniques d’exploitation du réseau de distribution peuvent entraîner des modifications des caractéristiques de l’eau distribuée, notamment dans les cas d’interruptions d’eau ou chutes de pression nécessitées par l’exécution de travaux de réparation, de renouvellement, de modification ou d’extension des conduites de distribution et des raccordements. Dans ces conditions et par dérogation à l’Article 4, VIVAQUA ne peut être tenue responsable des conséquences éventuelles de ces modifications, sauf si la faute de VIVAQUA est démontrée, et celle-ci devra procéder au rétablissement de ces caractéristiques visées aux Article 4 et Article 5 au plus tard au moment de la fin des travaux.
3. Sauf urgence et cas de force majeure (Article 22 et Article 23), si VIVAQUA estime que l’intervention entrainera une interruption de plus de 8 heures ininterrompues, VIVAQUA prend ses dispositions pour établir une alimentation provisoire (col de cygne, conduite aérienne...). Cependant, dans des circonstances hivernales et en cas de gel, VIVAQUA n’est pas tenue de procéder à l’installation d’une alimentation provisoire hors sol. Dans ce cas, elle prend toutes les mesures nécessaires pour assurer l’approvisionnement en eau potable (mise à disposition de berlingots ou bidons d’eau potable par exemple). Les mesures à prendre suite à une

interruption (laisser couler l'eau au robinet le plus proche du compteur, purger au point le plus haut de l'immeuble, etc.) sont détaillées dans l'avis informant l'abonné/usager de l'interruption (point 1) et sur le site internet de VIVAQUA ou disponibles sur simple demande.

Article 10. Interventions et interruptions non planifiées

1. En cas d'interruption non planifiée, pour des raisons techniques, de l'alimentation ou des raccordements aux réseaux de distribution ou d'égouttage, les services VIVAQUA doivent être sur les lieux de l'interruption dans les 2 heures de la réception de l'information par le service de garde de VIVAQUA et développer les moyens appropriés pour commencer la sécurisation des installations concernées.
2. Si VIVAQUA estime que l'intervention entrainera une interruption de plus de 8 heures ininterrompues, VIVAQUA prend ses dispositions pour établir une alimentation provisoire (col de cygne, conduite aérienne...). Cependant, dans des circonstances hivernales et en cas de gel, VIVAQUA n'est pas tenue de procéder à l'installation d'une alimentation provisoire hors sol. Dans ce cas, elle prend toutes les mesures nécessaires pour assurer l'approvisionnement en eau potable (mise à disposition de berlingots ou bidons d'eau potable par exemple). Les mesures à prendre suite à une interruption (laisser couler l'eau au robinet le plus proche du compteur, purger au point le plus haut de l'immeuble, etc.) sont détaillées sur le site internet de VIVAQUA ou disponibles sur simple demande.
3. Les points 1. et 2. ne s'appliquent pas en cas d'urgence ou de force majeure dans le chef de VIVAQUA (Article 22 et Article 23).
4. VIVAQUA n'est pas tenue d'intervenir en cas d'interruption liée aux installations privées.

Article 11. Service de garde

1. VIVAQUA maintient une permanence 24h/24, chargée de recevoir et de traiter les appels d'urgence relatifs aux installations dont elle assure la gestion.
2. En particulier, et sans préjudice de l'Article 10, dès que VIVAQUA est avertie d'une situation de risque ou de perception de fuite détectée, elle se rend dans les meilleurs délais sur les lieux afin de prendre toutes les mesures nécessaires à la préservation ou au rétablissement de la sécurité des personnes et des biens. Elle collabore, pour ce faire, avec les autres services d'urgence concernés.
3. VIVAQUA ne gère pas les situations de risque pour les installations privées de l'abonné.

Article 12. Rétablissement du service

1. Dans le cas où le service a été interrompu en amont du compteur (distribution) ou en domaine public (assainissement), à la demande, du fait ou de la faute de l'abonné/usager, la fourniture d'eau ou l'assainissement public n'est rétabli, à la demande de l'abonné/usager et aux frais de celui-ci, qu'après que l'abonné/usager se soit acquitté de ses obligations éventuelles, notamment en termes de paiement ou de respect des prescriptions techniques, envers VIVAQUA.

Dans les autres cas, VIVAQUA prend toutes les mesures nécessaires pour rétablir le service dans un délai raisonnable.

L'abonné/usager est notamment redevable du tarif pour la fermeture et du tarif pour l'ouverture des installations de distribution d'eau (cf. annexe tarif).

2. Ce rétablissement ne peut en aucun cas s'effectuer sans qu'un agent de VIVAQUA ait accès aux installations de raccordement et sans la présence de l'abonné/usager.

Chapitre 3. DISPOSITIONS GÉNÉRALES SUR LES RÉSEAUX

Article 13. Les réseaux gérés par VIVAQUA

VIVAQUA assure la conformité des réseaux de distribution et d'égouttage avec les législations, règlements et normes techniques en vigueur. Les réseaux de VIVAQUA doivent permettre un approvisionnement suffisant en eau pour les besoins d'une utilisation durable, équilibrée et équitable de l'eau.

Article 14. Les réseaux gérés par VIVAQUA en domaine privé

1. VIVAQUA est responsable de la gestion et de l'entretien des canalisations appartenant au réseau public de distribution d'eau potable situées dans ou sous le domaine privé
2. Lorsqu'une canalisation d'égouttage située en domaine privé assure le transport des eaux usées provenant du réseau d'égouttage public situé en amont de cette canalisation, elle est considérée comme faisant partie du réseau public d'égouttage. Sa gestion et son entretien incombent à VIVAQUA.
3. Lorsque les canalisations visées aux points 1 et 2 sont situées dans des terrains privés, les abonnés/usagers ayant un droit sur ces terrains :
 - a. sont responsables de la gestion et de l'entretien de ces terrains;
 - b. ne peuvent intervenir en aucune manière au niveau des canalisations ;
 - c. ne peuvent établir aucune construction les rendant inaccessibles (bâtiments, locaux fermés, abris de jardin, etc.), ni modifier le revêtement du sol ou le profil/relief du terrain ou planter des arbres, buissons ou arbrisseaux à racines profondes. Si l'accès aux canalisations est entravé, c'est à l'abonné qu'il appartient, à ses frais, de prendre les mesures nécessaires pour permettre à VIVAQUA d'accéder audites canalisations (travaux de mise à jour) ;
 - d. sont tenus de donner à VIVAQUA un accès à ces canalisations conformément à l'Article 15 ;
 - e. avertissent et informent VIVAQUA de tout fait relatif aux canalisations de VIVAQUA implantées dans ou sous leur(s) terrain(s) dont ils ont connaissance. Ils assument tous les frais qui leur sont imputables et qui occasionnent un dommage à VIVAQUA.
4. Les revêtements et accessoires de voiries privées présents en aplomb seront dans la mesure du possible remis dans leur état initial après intervention par VIVAQUA de la même manière que ceux rencontrés dans le domaine public. VIVAQUA ne peut garantir, notamment, l'emploi de matériaux semblables à ceux existants en cas d'intervention.
5. L'existence et la gestion de ces réseaux situés en domaine privé sont reprises dans un acte notarié établi aux frais de VIVAQUA. L'abonné en est informé par le notaire en cas d'acquisition.
6. Les conduites et raccordements d'eau potable et/ou d'égouttage situés en domaine privé et non visés par les points 1 et 2 du présent article ne sont pas régis par les présentes conditions générales.

7. Pour le bon fonctionnement et la continuité des services publics et pour réaliser un objectif d'intérêt général, le présent article s'applique immédiatement aux effets existants des situations nées sous le régime des conditions générales antérieures.

Chapitre 4. ACCESSIBILITÉ DES INSTALLATIONS DES RESEAUX DE DISTRIBUTION ET D'EGOUTTAGE

Article 15. Installations en domaine privé

1. Aux fins de l'exercice de ses missions et/ou pour des motifs techniques, VIVAQUA peut accéder à toutes les installations dont elle est responsable et qui se trouvent soit sur un terrain privé soit dans la partie privative ou commune d'un immeuble, dans le respect des dispositions du présent article.
2. Lorsque l'accès aux installations précitées concerne une partie privative en ce compris un logement, cet accès est subordonné à l'accord, selon les cas, de l'occupant ou du propriétaire du bien concerné.

A défaut d'accord, VIVAQUA poursuit l'accès dans le bien, par toutes voies de droit, après mise en demeure, sans préjudice de l'interruption éventuelle de la fourniture d'eau en application de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par le réseau en Région de Bruxelles-Capitale ou des cas prévus dans les présentes conditions générales (voy. notamment Article 22 à Article 24).

3. Par dérogation au point 2, VIVAQUA peut se faire donner l'accès au bien, par les personnes légalement habilitées pour ce faire, aux installations visées au point 1 sans avertissement ou accord préalable des de l'abonné/usager lorsque cet accès est requis pour des motifs techniques liés à la sécurité du réseau de distribution/d'égouttage ou à la sécurité des personnes ou dans les cas visés aux Article 22 à Article 24.
4. Dans les parties communes d'un immeuble ou sur un terrain, l'abonné/usager, le propriétaire ou tout occupant concerné veille à cette fin à ce que VIVAQUA ait, à titre gratuit, un accès permanent aux installations visées au point 1 ou, à tout le moins, lui fournit cet accès immédiatement, sur simple demande orale.
5. Dans tous les cas, VIVAQUA doit pouvoir accéder au lieu où se trouvent les installations visées au point 1 gratuitement munie de son matériel potentiellement encombrant et y effectuer des travaux de dépannage et de renouvellement éventuels. L'abonné/usager veille à ce que les accès et les abords immédiats desdites installations soient en permanence libres afin que de tels travaux puissent y être effectués. Cet accès doit, en outre, pouvoir s'exercer dans de bonnes conditions de sécurité, d'éclairage et de salubrité, sans danger pour le personnel de VIVAQUA.
6. Si l'accès aux installations visées au point 1 est subordonné à des procédures d'accès ou à des prescriptions de sécurité spécifiques en vigueur chez l'abonné/usager, ce dernier en informe par écrit VIVAQUA et prend les mesures nécessaires pour permettre à VIVAQUA de respecter, sans frais pour elle, les dites procédures ou prescriptions (par exemple : l'envoi des coordonnées de personnes de contact ou la fourniture gratuite de badge, code d'accès ou formations spécifiques de sécurité). Lors de son accès aux installations, VIVAQUA respectera toutes les normes de sécurité en vigueur dont elle a été informée.
A défaut d'information écrite, VIVAQUA reçoit l'accès et suit ses propres procédures.

7. Pour le bon fonctionnement et la continuité des services publics et pour réaliser un objectif d'intérêt général, le présent article s'applique immédiatement aux effets existants des situations nées sous le régime des conditions générales antérieures.

Article 16. Déplacement improductif

1. Tout déplacement improductif d'un agent de VIVAQUA est mis à la charge, selon les tarifs applicables (voir annexe tarif), de l'abonné/usager concerné.
2. Par déplacement improductif, il faut entendre le déplacement dont la date et l'heure de la venue ont été fixés de commun accord et, plus précisément :
 - le déplacement de VIVAQUA, à la demande de l'abonné/usager, au terme duquel, du fait de l'abonné/usager ou de la nature de sa demande, VIVAQUA n'a pas pu réaliser les prestations convenues ;
 - le déplacement de VIVAQUA pour des prestations planifiées à l'initiative de l'abonné/usager ou avec l'accord de celui-ci, au terme duquel les prestations n'ont, du fait de l'abonné/usager (ou de son organisation), pas pu être totalement ou partiellement réalisées ;
 - le déplacement renouvelé de VIVAQUA en raison d'un refus manifeste de l'abonné/usager de lui donner accès aux installations ;
 - tout déplacement convenu qui n'est pas annulé plus de 24 heures à l'avance, sauf cas de force majeure dûment justifié par des écrits probants.
 - En cas de déplacement improductif, un nouveau rendez-vous ne peut être fixé qu'après que l'abonné/usager a payé le déplacement improductif (cf. annexe tarif).

Chapitre 5. INSTALLATIONS PRIVÉES

Article 17. Généralités

1. L'abonné/usager est responsable, à ses frais, de l'établissement, du remplacement, de l'entretien, de la gestion, de la qualité et de la sécurité de fonctionnement des installations privées (distribution et égouttage) (en ce qui concerne les limites de responsabilités, voir Article 34).
2. La responsabilité de l'abonné/usager pour l'établissement, le remplacement, l'entretien, la gestion, la qualité et de la sécurité de fonctionnement des installations privées (égouttage) comprend la descente d'eaux pluviales sur toute sa longueur, qu'elle soit enterrée ou non, qui est considérée comme un accessoire du bâtiment auquel elle est connectée et non pas comme un accessoire du réseau d'égouttage, de même qu'un éventuel bassin d'orage visé par l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 23 mai 2019 réglementant la mise en place, l'exploitation et le contrôle des bassins d'orage.

Article 18. Intervention de l'abonné/usager

1. L'intervention de l'abonné sur les installations privées (distribution et égouttage) dont il est responsable a lieu à ses frais.
2. L'intervention de l'abonné/usager sur les installations privées (distribution) dont il est responsable a lieu en respectant obligatoirement les Prescriptions Techniques de BELGAQUA (visées à l'Article 2, 8)), et ce notamment afin de protéger le réseau de distribution contre les retours d'eau.

Ces prescriptions impliquent notamment que l'installation privée soit obligatoirement équipée au minimum :

- d'une vanne directement après compteur qui permet d'isoler la partie privée,
- d'un clapet anti-retour type EA.

Article 19. Intervention de VIVAQUA et vérification des installations privées

1. En cas d'établissement ou de modification des installations qui font partie du raccordement aux réseaux de distribution, VIVAQUA place dans l'installation privée la vanne en aval du compteur, le purgeur et le clapet anti-retour aux frais de l'abonné (cf. annexe tarif). Ces éléments sont garantis 2 ans, sont sous la responsabilité de l'abonné et font partie des accessoires nécessaires au raccordement.
2. En vue de garantir la qualité de l'eau distribuée par le réseau, VIVAQUA peut examiner et évaluer, d'initiative ou à la demande de l'abonné, la conformité des installations privées de l'abonné avec les dispositions légales, réglementaires ou contractuelles applicables ou pour des raisons techniques.

En vue de garantir la qualité de l'eau distribuée par le réseau, VIVAQUA poursuit la mise en conformité des mesures qu'elle prescrit concernant ces installations privées, par toutes voies de droit, après mise en demeure, sans préjudice de l'interruption éventuelle de la fourniture d'eau dans le cadre de l'Article 5 de l'ordonnance du 8 septembre 1994 relative à la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région de Bruxelles-Capitale.

Article 20. Protection de l'installation privée

1. L'abonné/usager prend, à ses frais, toutes les dispositions nécessaires pour protéger l'installation privée de distribution entre autres contre les conséquences du gel, les variations de la pression, l'arrêt momentané du débit ou la remise en charge du réseau. En d'autres termes, si l'installation privée comprend des équipements sensibles aux variations de pression et/ou à la présence de particules fines dans l'eau qui n'en altèrent pas la potabilité, il appartient à l'abonné/usager de placer un dispositif ad hoc (filtre à l'entrée d'un mitigeur, régulateur de pression pour les gros électroménagers, etc.) pour protéger lesdits équipements.
2. L'installation privée d'assainissement présentera en tout temps une parfaite étanchéité au moins jusqu'au niveau de la voirie, même en cas de mise en charge du réseau d'assainissement public. Ainsi, lorsque des installations privées se situent en dessous du niveau de la voirie, cette étanchéité doit être maintenue jusqu'au niveau de la voirie (cf. prescriptions techniques, points 2.2 et 2.3). Cela signifie notamment qu'il n'y aura pas de point d'ouverture sur l'installation privée (assainissement) permettant un refoulement dans la parcelle cadastrale de l'abonné.

Article 21. Surpresseurs

1. Pour permettre à VIVAQUA d'assurer, sur le plan technique, la gestion du réseau de distribution, le placement de surpresseurs est soumis à son accord préalable. (cf. prescriptions techniques, point 1.3.3)
2. La demande d'autorisation de placement d'un surpresseur est introduite par l'abonné au moyen du formulaire *ad hoc*, disponible sur le site internet de VIVAQUA.

Chapitre 6. SITUATIONS URGENTES ET CAS DE FORCE MAJEURE

Article 22. Définition d'une situation d'urgence

Une situation d'urgence constitue la situation qui exige une intervention à court délai et adaptée de VIVAQUA afin de pouvoir garantir et/ou rétablir le fonctionnement sûr et fiable du réseau de distribution et/ou d'égouttage et/ou de prévenir tout dommage pour les personnes et/ou les biens et, plus généralement, lui permettre d'assurer la continuité de ses missions de service public.

VIVAQUA explique *a posteriori* cette intervention. Une situation qui fait suite à un cas de force majeure est considérée d'office comme une situation d'urgence.

Article 23. Cas de force majeure

La force majeure est tout évènement, imprévisible et irrésistible, qui rend impossible l'exécution d'une obligation en dehors de la volonté de VIVAQUA ou de l'abonné/usager. L'impossibilité est appréciée de manière raisonnable et humaine.

Pour autant qu'elles soient irrésistibles et imprévisibles, sont notamment considérées comme des cas de force majeure les situations suivantes :

- des circonstances climatologiques exceptionnelles (par exemple, le gel impactant les conduites ou les fortes pluies causant des inondations) ;
- l'indisponibilité subite des installations pour des raisons autres que la vétusté, le manque d'entretien ou la qualification des opérateurs ;
- l'impossibilité technique, temporaire ou permanente, pour le réseau de distribution de fournir de l'eau en raison d'un manque brutal de pression ou de débit venant du réseau de distribution et non compensable par d'autres moyens (par exemple, la rupture de réseau);
- l'impossibilité d'opérer sur le réseau de distribution et /ou d'égouttage ou les installations qui en font fonctionnellement partie en raison, par exemple, d'un conflit collectif et qui donne lieu à une mesure unilatérale des travailleurs (ou groupes de travailleurs) ou tout autre conflit social;
- l'impossibilité d'opérer sur le réseau de distribution et /ou d'égouttage ou les installations qui en font fonctionnellement partie en raison d'une impossibilité d'accès aux conditions visées au Chapitre 3.

Article 24. Intervention de VIVAQUA

1. En cas d'urgence, VIVAQUA peut entreprendre toutes les actions qu'elle juge nécessaires pour la sécurité des usagers, de son personnel et du public ainsi que pour la sécurité et la fiabilité du réseau de distribution et/ou d'égouttage.

VIVAQUA ne peut être tenue responsable d'une interruption ou d'une perturbation de la fourniture d'eau.

2. En cas de problèmes liés aux installations privées, seule l'existence de situations présentant un risque grave de pollution de l'eau distribuée et/ou de l'environnement peut justifier l'interruption de la fourniture d'eau et/ou des services d'égouttage.
3. VIVAQUA prend toutes les mesures nécessaires pour limiter les conséquences dommageables d'événements exceptionnels annoncés ou raisonnablement prévisibles.
4. Les mesures que VIVAQUA prend ou impose dans le cadre du présent article lient toutes les personnes concernées.

Article 25. Suspension des obligations

1. Lorsqu'une situation d'urgence est invoquée, chaque partie peut suspendre les obligations dont l'exécution est rendue impossible pour la durée de l'évènement qui donne lieu à cette situation d'urgence. Les obligations à caractère financier contractées avant la situation d'urgence doivent être exécutées.

2. La partie qui invoque la situation d'urgence met raisonnablement tout en œuvre pour :
 - minimiser les effets de la non-exécution de ses obligations;
 - remplir à nouveau ses obligations suspendues dans les plus brefs délais .
3. La partie qui suspend ses obligations dans ces situations d'urgence communique à toutes les parties concernées les raisons pour lesquelles elle a suspendu tout ou partie de ses obligations et, dans la mesure du possible, la durée prévisible de cette suspension. Elle communique ces informations dès que possible et par le moyen de communication qu'elle juge le plus approprié.

Chapitre 7. RESPONSABILITÉ DE L'ABONNÉ ET DE L'USAGER

Article 26. Responsabilité de l'abonné

1. L'abonné est la personne responsable envers VIVAQUA en conséquence de son abonnement à l'approvisionnement en eau potable et/ou à l'assainissement public dans l'immeuble raccordé, notamment du paiement des factures sauf dans les cas cités à l'Article 27 concernant la responsabilité des usagers. Il ne peut se prévaloir de conventions particulières conclues avec des tiers. Il répond, en conséquence, comme s'il était son fait personnel de tout fait ou omission de toute personne se trouvant, même momentanément et même sans titre, dans l'immeuble.

En cas de pluralité d'usagers soit qu'il s'agisse d'un immeuble à appartements multiples soit qu'il s'agisse d'un ensemble d'immeubles, desservis par un compteur collectif, seul l'abonné a qualité de débiteur. Les usagers devront néanmoins être tenus avisés de tout manquement de l'abonné aux obligations qui lui incombent à l'égard de VIVAQUA, en vertu de l'ordonnance du 8 septembre 1994 relative à la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région de Bruxelles-Capitale.

2. Dans les cas d'un bien sous le régime de la copropriété (achat d'un bien à plusieurs ou indivision) muni d'un seul compteur, que le bien soit composé ou non de plusieurs logements, chaque copropriétaire est considéré comme un abonné et chacun d'eux est tenu solidairement et indivisiblement envers VIVAQUA. Dans ce cas, les droits reconnus à l'abonné ne peuvent être exercés à l'égard de VIVAQUA que par l'ensemble des cotitulaires de l'abonnement ou par un mandataire qui agit comme représentant légal des copropriétaires et qui assume la charge de représenter les droits et obligations des abonnés à l'encontre de VIVAQUA.
3. Sauf cas de représentation légale ou d'intervention de services sociaux associatifs (CPAS ou les centres de médiation de dettes agréés par la COCOM ou la COCOF par exemple), l'abonné n'est valablement représenté par un tiers que s'il produit un mandat ou tout autre document dûment signé à VIVAQUA ou, en cas d'appels téléphoniques, qu'il répond correctement aux questions d'identification qui lui sont posées. A défaut, VIVAQUA ne tient pas compte de cette représentation.

Article 27. Responsabilité de l'utilisateur

1. L'utilisateur est tenu au respect des présentes conditions générales au même titre que l'abonné (cf. Article 66).
2. L'utilisateur est seul responsable du paiement des factures si les trois conditions cumulatives de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise sont respectées, à savoir :
 - l'immeuble a été préalablement équipé d'un compteur par logement, agréé par VIVAQUA, compteur dont l'installation est à la charge de l'abonné;

- l'abonné apporte la preuve qu'il a avisé VIVAQUA, au plus tard dans un délai de quinze jours ouvrables après le changement d'occupation du bien, de l'identité de l'utilisateur sortant et de l'utilisateur entrant, au moyen du formulaire de déménagement/changement de client prévu par VIVAQUA, ainsi que de l'index du compteur (cf. Article 68).
- une forte surconsommation, définie comme étant une consommation supérieure de 50 % par rapport à la consommation de l'année antérieure, à même profil de composition de ménage et d'occupation du bien, ne soit pas consécutive à l'état des installations privées dont l'abonné a la charge, étant entendu qu'il n'appartient pas à VIVAQUA de statuer sur qui de l'abonné ou de l'utilisateur est responsable en ce qui concerne les installations privées.

A défaut, l'abonné est tenu solidairement et indivisiblement avec l'utilisateur envers VIVAQUA du paiement de toute somme impayée par l'utilisateur, après que celui-ci a été mis en demeure.

3. Sauf en cas de représentation légale ou d'intervention de services sociaux associatifs (CPAS ou les centres de médiation de dettes agréés par la COCOM ou la COCOF par exemple), l'utilisateur n'est valablement représenté par un tiers que s'il produit un mandat ou tout autre document dûment signé à VIVAQUA ou, en cas d'appels téléphoniques, qu'il répond correctement aux questions d'identification qui lui sont posées. A défaut, VIVAQUA ne tient pas compte de cette représentation.

Article 28. Dérangement aux installations

Sans préjudice de l'Article 37.1, L'abonné/utilisateur est tenu de signaler immédiatement au service technique de VIVAQUA tout fait constaté par lui et susceptible d'avoir pour cause ou conséquence un dérangement survenu aux installations de distribution d'eau ou aux installations d'égouttage, tant dans l'immeuble que dans son voisinage. Il en est ainsi, de manière non exhaustive, en cas de venue d'eau dans les caves, au niveau du sol ou dans la loge du compteur, de diminution anormale de la pression ou du débit, de réduction de l'écoulement des eaux résiduaires urbaines.

Chapitre 8. ECHANGE D'INFORMATIONS ET CONFIDENTIALITE

Article 29. Echange d'informations

1. Sauf disposition contraire, toute notification ou communication faite en exécution des présentes conditions générales a lieu par écrit, selon les formes et conditions prévues à l'article 2281 du Code civil, avec identification claire de l'expéditeur et du destinataire.

VIVAQUA peut préciser, après en avoir préalablement informé Brugel, un format différent que l'écrit par lesquels ces informations sont échangées.

2. En cas d'urgence, des informations peuvent être échangées oralement. Dans tous les cas, ces informations orales sont confirmées, le plus rapidement possible, dans les formes requises par le point 1.

Article 30. Confidentialité

Dans la gestion de ses échanges avec des tiers, les utilisateurs et les abonnés et les éventuels mandataires de ces derniers, VIVAQUA veille à identifier les informations qui sont confidentielles ou commercialement sensibles. De telles informations ne peuvent être divulguées par VIVAQUA, sauf si l'une des conditions suivantes est remplie :

1. La communication d'une ou plusieurs information(s) est requise dans le cadre d'une procédure judiciaire ;

2. Une disposition légale ou réglementaire impose la communication d'une ou plusieurs information(s) ;
3. La communication d'une ou plusieurs information(s) est nécessaire pour la gestion du réseau de distribution ou d'égouttage et/ou la concertation avec d'autres gestionnaires de réseaux ;
4. La personne dont émane cette (ces) information(s) a fourni son autorisation écrite ;
5. L'information n'est plus confidentielle car elle est déjà accessible ou disponible au public. Lorsque la communication à des tiers s'effectue sur la base des conditions reprises aux points 1 à 4 °, le destinataire de l'information s'engage, sans préjudice des dispositions légales ou réglementaires applicables, à donner à cette information le même degré de confidentialité que celui donné lors de la communication initiale.

Article 31. Traitement des données à caractère personnel

VIVAQUA traite les données à caractère personnel des abonnés/usagers dans le respect du Règlement européen du 27 avril 2016 relatif à la protection des personnes physiques à l'égard du traitement des données à caractère personnel et à la libre circulation de ces données (« RGPD ») et de la législation belge en matière de protection des données à caractère personnel. Conformément à ces dispositions, VIVAQUA traite des données à caractère personnel des abonnés/usagers dans le cadre de ses obligations légales, de sa mission d'intérêt public, de l'intérêt légitime et de leur consentement quand il est nécessaire.

Les finalités et autres modalités relatives au traitement des données à caractère personnel ainsi que les droits de l'abonné/usager et la manière de les exercer sont décrits dans la Charte de vie privée de VIVAQUA, disponible sur son site internet (cf. Article 6.1) ou par la voie postale (cf. Article 6.2).

Titre II. RACCORDEMENT

Chapitre 1. DISPOSITIONS GÉNÉRALES COMMUNES À LA DISTRIBUTION D'EAU POTABLE ET A L'ASSAINISSEMENT PUBLIC

Article 32. Demande d'établissement, de modification ou de déplacement du raccordement

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 Article 55 et suivants.

Article 33. Sectionnement du raccordement

1. En cas de démolition d'un immeuble sans résiliation de l'abonnement, il est obligatoire de demander préalablement le sectionnement du/des raccordement(s) à l'égout et à la distribution et l'enlèvement du/des compteur(s). Le sectionnement et l'enlèvement du/des compteur(s) entraînent de plein droit la fin de l'abonnement.

Les travaux sont effectués par VIVAQUA aux frais du demandeur (cf. annexe tarif).

Si l'abonné de l'immeuble ne fait pas de demande de sectionnement avant les travaux de démolition, les éventuels frais de sectionnement lui seront facturés *a posteriori*, après réalisation du/des sectionnements.

VIVAQUA décline toute responsabilité en cas de dommage ou sinistre lié à la subsistance de raccordements non sectionnés et facturera tous les frais liés à cette situation.

Toute demande de nouveau raccordement sera subordonnée au sectionnement préalable du/des éventuels raccordements existants.

2. En cas de travaux de rénovation modifiant l'affectation, la nature ou l'ampleur de l'activité dans l'immeuble ou les caractéristiques de l'immeuble, sans démolition de l'immeuble, l'abonné doit vérifier auprès de VIVAQUA si le ou les raccordement(s) existant(s) peu(ven)t être conservé(s) en fonction de l'affectation, la nature ou l'ampleur de l'activité dans l'immeuble et des caractéristiques de l'immeuble après rénovation. A défaut de pouvoir être conservé ou si un raccordement n'est plus utilisé, l'abonné doit en demander le sectionnement. Le raccordement est sectionné aux frais de l'abonné (cf. annexe tarif).
3. En cas de travaux de rénovation modifiant l'affectation, la nature ou l'ampleur de l'activité dans l'immeuble ou les caractéristiques de l'immeuble, sans démolition de l'immeuble, le ou les raccordement(s) existant(s) peu(ven)t être conservé(s) pour les besoins du chantier pour autant que :
 - a. VIVAQUA procède à un état des lieux du ou des raccordement(s) existant(s) aux frais de l'abonné (cf. annexe tarif);
 - b. le maintien du ou des raccordement(s) existant(s) soit destiné à un usage normal pendant le chantier (pas de déversements interdits);

A défaut, le raccordement est sectionné aux frais de l'abonné.

Chapitre 2. RESPONSABILITE EN MATIERE DE RACCORDEMENT AUX RÉSEAUX DE DISTRIBUTION ET/OU D'ÉGOUTTAGE

Article 34. Responsabilité de VIVAQUA en matière de raccordements

1. VIVAQUA est responsable de l'établissement, du remplacement, de l'entretien, de la gestion et du bon fonctionnement du raccordement au **réseau de distribution** et de l'équipement de comptage.

Sauf dans les cas spécifiquement prévus dans les présentes conditions générales (voir notamment les Article 40, Article 43 et Article 45), la responsabilité de VIVAQUA en ce qui concerne ce raccordement s'arrête après le raccord aval du premier compteur VIVAQUA, joints exclus ou, en l'absence de compteur, est définie contractuellement, sans préjudice du droit pour VIVAQUA de placer un compteur (cf. Article 73.1).

2. VIVAQUA est responsable de l'établissement, du remplacement, de l'entretien et de la gestion et du bon fonctionnement du raccordement au **réseau d'égouttage**.

Sa responsabilité en ce qui concerne ce raccordement s'arrête à la limite entre le domaine public et la parcelle cadastrale de l'abonné.

3. Pour des motifs technique, économique, de sécurité ou d'intégrité des réseaux, VIVAQUA apprécie si et dans quelle mesure un raccordement ou son tracé nécessite d'être modifié, à la demande de l'abonné. Dans le respect des présentes conditions générales, des prescriptions techniques, des normes sectorielles et des règles de l'art, VIVAQUA tient, si possible, compte de l'intérêt économique du demandeur.
4. VIVAQUA peut, pour les mêmes motifs, décider d'initiative de modifier le raccordement ou son tracé du raccordement. Dans ce cas, les frais sont à sa charge de VIVAQUA, qui en informe l'abonné dans un délai d'au moins quinze jours ouvrables avant les travaux en indiquant les mesures qu'elle prendra pour atténuer si nécessaire l'impact pour l'utilisateur et le délai probable de réalisation des travaux .

Article 35. Intervention exclusive de VIVAQUA sur les raccordements

1. Seule VIVAQUA peut intervenir sur les installations qui font partie des raccordements aux réseaux de distribution et d'égouttage. Elle peut poser, adapter, déplacer, remplacer, enlever, entretenir et exploiter ces installations, à ses frais.

Toutefois, les gestionnaires de voirie qui en font la demande pourront être autorisés à faire réaliser par leur entrepreneur les raccordements des avaloirs qu'elles créent, modifient ou renouvellent uniquement lorsque l'entrepreneur intervient dans un projet global de rénovation de voirie et selon les conditions définies dans les prescriptions relatives au « Réaménagement des avaloirs lors de chantiers de voiries communales » et disponibles sur le site internet de VIVAQUA. En ce qui concerne le raccordement des avaloirs en voirie régionale, VIVAQUA n'est pas responsable (cf. Article 51.1).

2. Seule VIVAQUA peut mettre hors service un raccordement. En distribution, l'abonné/utilisateur peut uniquement actionner la vanne directement en aval du compteur (cf. prescriptions techniques, point 1.1.6).
3. Si l'intervention de VIVAQUA a lieu par la faute de l'abonné/utilisateur ou qu'elle est causée par les installations de l'abonné/utilisateur, les frais de cette intervention sont à charge de l'abonné/utilisateur.

Si la demande de modification du raccordement résulte d'une demande expresse de l'abonné/utilisateur, l'Article 32 est applicable.

Article 36. Remise en état des lieux

1. Après toute intervention de VIVAQUA, la remise en état des lieux à l'endroit de son intervention (réfection des maçonneries, carrelages, enduits, peintures, jardinets...) est à charge de VIVAQUA sauf si l'intervention résulte de la faute de l'abonné/utilisateur ou qu'elle est causée par les installations de ce dernier.
2. Pour la remise en état des lieux, VIVAQUA utilise autant que possible des matériaux similaires, si possible en concertation avec l'abonné, mais sans garantie de similitude, notamment quant à la teinte.

Article 37. Responsabilité de l'abonné/utilisateur en matière de raccordements

1. L'abonné/utilisateur est responsable de la garde et de la protection des installations qui font partie des raccordements dont VIVAQUA a la responsabilité et qui sont situées dans la parcelle cadastrale de l'abonné (c'est-à-dire dans l'immeuble ou sous, sur le terrain). L'abonné/utilisateur prend les dispositions raisonnables pour prévenir tout dommage aux raccordements aux réseaux de distribution et d'égouttage et, de manière générale, aux réseaux de distribution et d'égouttage eux-mêmes. Il est notamment interdit de réaliser des travaux à

l'aplomb de la partie souterraine du raccordement qui risqueraient d'endommager l'intégrité de ce raccordement ou entraveraient son accès (cf. Article 40).

2. L'abonné/usager notifie dans les meilleurs délais à VIVAQUA tout dommage, anomalie ou non-conformité aux prescriptions légales ou réglementaires qu'il peut raisonnablement constater.
3. Toute installation privée raccordée au réseau de distribution doit respecter les Prescriptions Techniques de BELGAQUA relatives aux installations privées, conformément à la norme NBN EN 1717 « Protection contre la pollution de l'eau potable dans les réseaux intérieurs et exigences générales des dispositifs de protection contre la pollution par retour ». En particulier, il ne peut y avoir aucune jonction entre les canalisations transportant l'eau de distribution et celles contenant l'eau provenant d'une autre source.
4. En vue de garantir la qualité de l'eau distribuée par le réseau, un contrôle de conformité de l'installation privée peut être réalisé à tout moment par le service compétent de VIVAQUA qui se fera aux frais de l'abonné s'il a lui-même demandé le contrôle ou que, bien que l'initiative vienne de VIVAQUA, le contrôle révèle une non-conformité de l'installation privée (voir annexe tarif). Ce contrôle a en tout cas lieu, aux frais de l'abonné, lors d'un nouveau raccordement ou d'une modification du raccordement existant.

Si l'installation privée ne répond pas aux Prescriptions Techniques de BELGAQUA précitées ou n'est pas accessible au moment du rendez-vous avec les techniciens de VIVAQUA, ceux-ci ne procéderont pas à la réalisation des travaux de raccordement et/ou de placement de l'équipement de comptage. Dans ce cas, les travaux seront reportés à une date ultérieure et en tout cas après que les frais de déplacements improductifs des techniciens de VIVAQUA ont été acquittés, conformément à l'Article 16.-.

Chapitre 3. RACCORDEMENT AU RESEAU DE DISTRIBUTION

Section 1. Mesures liées au placement du raccordement

Article 38. Nombre de raccordements

1. Chaque immeuble est pourvu d'un raccordement qui lui est propre, même si cet immeuble partage avec d'autres une dalle de fondation commune avec éventuellement un espace de parkings commun.
2. VIVAQUA se réserve le droit de déterminer le nombre de raccordement pour des motifs hydraulique, technique, économique, de sécurité, d'hygiène, de santé publique ou d'intégrité des réseaux. Elle en détermine les conditions d'utilisation.
3. Des accessoires d'espace publics tels que fontaines publiques, monuments, sanisette, peuvent aussi faire l'objet d'un raccordement au réseau de distribution. Ces raccordements étant situés en domaine public font l'objet de prescriptions particulières en fonction des besoins du demandeur.

Article 39. Alimentation provisoire

1. VIVAQUA a la faculté d'accorder, à titre précaire, une alimentation provisoire, qui prend la forme d'un raccordement provisoire ou d'un col de cygne avec compteur. VIVAQUA refuse l'alimentation provisoire si celle-ci n'est, techniquement, pas possible.

2. La procédure de demande relative au raccordement provisoire est similaire à celle de la demande relative au raccordement ordinaire (Article 55 et suivants). Lorsque les motifs à l'origine du raccordement provisoire prennent fin (fin du chantier par exemple), l'abonné doit vérifier auprès de VIVAQUA si ce raccordement provisoire peut être conservé en fonction de l'affectation, la nature ou l'ampleur de l'activité dans l'immeuble et des caractéristiques de l'immeuble. A défaut de pouvoir être conservé ou si un raccordement provisoire n'est plus utilisé, l'abonné doit en demander le sectionnement. Le raccordement est sectionné aux frais de l'abonné (cf. annexe tarif)
3. La mise à disposition d'un col de cygne, avec compteur, a lieu pour la durée et selon les modalités d'un contrat conclu entre VIVAQUA et le demandeur au terme de la procédure suivante :
 - le demandeur contacte le point de contact unique « col de cygne » de VIVAQUA, qui l'informe de la marche à suivre ;
 - le demandeur signe le contrat de mise à disposition qui lui est soumis et, en application de l'Article 114, procède au transfert bancaire du montant de la garantie (cf. annexe tarif) ou fournit la preuve du paiement de ce montant ;
 - Le demandeur se rend au service technique compétent pour la mise à disposition du col de cygne et fait le cas échéant procéder à une analyse de la qualité de l'eau (cf. point 4)
 - Les index des compteurs des cols de cygne sont relevés par VIVAQUA au moins une fois sur une période de quinze mois et/ou lors de la restitution du col de cygne. Ce relevé fait l'objet d'une facturation par VIVAQUA.
 - L'alimentation provisoire prend fin lors de la restitution du col de cygne au moment de laquelle il est procédé à un décompte final, en fonction de la durée exacte de la mise à disposition, de la consommation d'eau enregistrée, depuis le dernier relevé du compteur (si le col de cygne a été mis à disposition plus de quinze mois), et des éventuels dommages causés au col de cygne (cf. annexe tarif).
4. Si le col de cygne sert à alimenter en eau potable, le demandeur est tenu, à ses frais, de faire appel au Laboratoire de VIVAQUA pour procéder à une analyse de la qualité de l'eau (cf. annexe tarif).

Le bénéficiaire d'un col de cygne veillera au bon état de l'appareillage pendant son utilisation et prendra toutes les dispositions nécessaires à la restitution de l'appareillage dans l'état dans lequel il a été fourni. A défaut, le bénéficiaire d'un col de cygne est redevable d'une indemnité forfaitaire en fonction du matériel mis à disposition (cf. annexe tarif).

En aucun cas le matériel ne pourra être affecté ni à un autre usage, ni à une autre localisation que ceux déterminés dans la demande.

Tout constat d'abus entraînera la reprise immédiate du matériel, nonobstant l'estimation postérieure par VIVAQUA du préjudice réellement subi par elle.

Article 40. Accès au raccordement

1. Le raccordement, et plus généralement toutes les installations de VIVAQUA en domaine privé, doit demeurer libre de toute entrave rendant son accès difficile. Il est notamment interdit d'établir à l'aplomb de la partie souterraine du raccordement toute forme de construction (bâtiments, locaux fermés, abris de jardin, etc.), de modifier le revêtement du sol ou le profil/relief du terrain ou de planter des arbres, buissons ou arbrisseaux à

racines profondes. Si l'accès au raccordement est entravé, c'est à l'abonné qu'il appartient, à ses frais, de prendre les mesures nécessaires pour permettre à VIVAQUA d'accéder audit raccordement (travaux de mise à jour).

Sauf s'il est nécessaire d'intervenir immédiatement sur le raccordement pour des raisons techniques ou de sécurité, lorsque le raccordement est inaccessible lors d'une intervention planifiée, VIVAQUA en informe l'abonné par écrit et l'invite, dans les délais prévus dans cet écrit, à prendre les mesures nécessaires pour rendre le raccordement accessible et à en informer VIVAQUA.

A défaut de réponse à ce premier courrier, VIVAQUA envoie un courrier recommandé à l'abonné l'invitant, dans les délais prévus dans ce second courrier, à prendre les mesures nécessaires pour rendre le raccordement accessible et à en informer VIVAQUA.

Comme précisé dans ce second courrier, à compter du lendemain du dernier jour qu'il prévoit pour l'accès au raccordement, la responsabilité de VIVAQUA s'arrête à la limite extérieure de la parcelle cadastrale de l'abonné, et non plus au compteur, pour tous les dégâts qui font suite à un accès refusé.

2. A l'intérieur du bâtiment, le raccordement jusqu'au compteur doit rester visible.

L'accès à la zone de travail dans l'immeuble requise par l'intervention à un étage autre que le rez-de-chaussée se fera au moyen d'un escalier en bon état, aucune échelle ou échafaudage de chantier ne sera utilisée.

Cette zone de travail doit être saine (pas de nuisibles – ex. rats, puces, etc.), complètement dégagée, ventilée et munie d'un éclairage suffisant (cf. prescriptions techniques, point 1.1.7).

Tant que ces conditions ne sont pas respectées, les travaux de raccordement et le placement de compteur ne pourront se faire. Ils seront reportés à une période ultérieure et en tout cas après que les frais de déplacement improductif des agents de VIVAQUA ont été acquittés (cf. annexe tarif), conformément à l'Article 16.-.

3. Il est interdit à l'abonné/usager de poser des actes sur sa parcelle privée qui impactent l'accès au raccordement situé en domaine public.

En particulier, l'abonné/usager ne peut pas entraver l'accès aux dispositifs de lutte contre l'incendie en domaine public (hydrants) et doit respecter les prescriptions techniques (point 1.4) visant à en garantir l'accès.

Section 2. Interdictions

Article 41. Jonction entre plusieurs raccordements alimentant un seul immeuble

Dans les cas d'un immeuble pourvu de plusieurs raccordements, la jonction entre ceux-ci via les installations privées est interdite.

Cependant, dans le cas d'exigences particulières de débit ou de pression émanant du SIAMU (le Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente de la Région de Bruxelles-Capitale) et à la demande expresse de l'abonné, la jonction entre ces raccordements, via les installations privées, peut être exécutée avec l'accord écrit de VIVAQUA, moyennant le respect par le demandeur des prescriptions techniques émises par VIVAQUA. Les exigences soumises au demandeur et portant sur des canalisations intérieures qui ne sont pas sous la responsabilité de VIVAQUA ont pour but de prendre en compte toutes les exigences destinées à protéger le réseau public et à permettre l'enregistrement des consommations fournies.

Article 42. Jonction entre les installations privées de deux immeubles différents

Il est toujours interdit à l'abonné de joindre les installations privées de deux immeubles différents alimentés par deux raccordements distincts.

Section 3. Dispositifs particuliers du raccordement

Article 43. Dispositif de lutte contre l'incendie en domaine privé

1. Pour tout immeuble devant disposer d'un dispositif de lutte contre l'incendie, VIVAQUA détermine le calibre du raccordement et du compteur qui desservira, outre les besoins domestiques, l'installation de lutte contre l'incendie conformément aux prescriptions techniques de VIVAQUA (points 1.2 et 1.3) et, le cas échéant, sur base du rapport du SIAMU que l'abonné est tenu de fournir à VIVAQUA.
2. Pour les installations existantes qui comprennent un dispositif de lutte contre l'incendie, le raccordement se termine:
 - a) s'il est établi à l'intérieur de l'immeuble :
 - pour la partie du raccordement muni d'un compteur, à l'aval du compteur joint exclu ;
 - pour la prise dépourvue de compteur, à l'embranchement de cette dernière avec la canalisation munie du compteur, étant entendu que VIVAQUA peut placer un compteur si le schéma hydraulique d'alimentation de l'immeuble (compteur général ou non, perte de charge) le permet.
 - b) s'il est établi enterré : à la limite extérieure de la parcelle cadastrale de l'abonné.

Si le SIAMU formule de nouvelles exigences pour des installations existantes (par exemple en cas de travaux de rénovation ou autres modifications dans le bien), l'abonné est tenu de s'adresser à VIVAQUA pour mettre, à ses frais, le raccordement en conformité avec ces exigences.

Article 44. Sécurisation de l'approvisionnement en eau

1. VIVAQUA impose, aux frais de l'abonné, la sécurisation d'un raccordement par l'installation d'un dispositif (en général un raccordement dit « entre deux vannes ») placé par VIVAQUA sur le raccordement en domaine public visant à garantir une fourniture en continu de l'immeuble raccordé dans les cas suivants:
 - lorsqu'il existe une installation de sprinkler (système avec poste de contrôle) ;
 - lorsqu'il existe une bouche d'incendie de 80mm ou 100mm ;
 - lorsqu'il y a lieu d'alimenter une clinique, un hôpital, une maison de repos et de soins, séniories ou un centre d'aide pour handicapés ;
 - lorsqu'il existe une installation dont le débit de pointe (pour les besoins autres que le service d'incendie) est supérieur à 20m³ par heure ;
 - pour les laboratoires d'analyses chimiques ;
 - pour les stations de métro et gares ;
 - pour les bâtiments industriels ;
 - pour les hôtels ;
 - pour les immeubles de plus de 20 appartements (logements, kots, etc.);
 - pour les établissements de type scolaire (gardienne, primaire, secondaire et de type supérieur), internats, garderie et crèches ;
 - pour les ensembles commerciaux de plus de 10 magasins.

2. Un dispositif de sécurité est conseillé, aux frais de l'abonné, dans les cas suivants:
 - pour les restaurants,
 - pour les salons-lavaires et les car-wash,
 - pour les professions médicales et soins (coiffure, ...),
 - pour les salles de sport.
3. Dans tous les cas, VIVAQUA peut placer un dispositif de sécurité à la demande et aux frais de l'abonné.

Article 45. Bypass

1. VIVAQUA impose, aux frais de l'abonné, le placement d'un bypass (cf. prescriptions techniques, point 1.3.2) pour garantir, au niveau du compteur, la fourniture en continu de l'immeuble raccordé dans les cas suivants:
 - lorsqu'il existe une installation de sprinkler (système avec poste de contrôle) ;
 - lorsqu'il existe une bouche d'incendie de 80mm ou 100mm ;
 - lorsqu'il y a lieu d'alimenter une clinique, un hôpital, une maison de repos et de soins, séniories ou un centre d'aide pour handicapés ;
 - lorsqu'il existe une installation dont le débit de pointe (pour les besoins autres que le service d'incendie) est supérieur à 20m³ par heure ;
 - pour les laboratoires d'analyses chimiques ;
 - pour les stations de métro et gares ;
 - pour les bâtiments industriels ;
 - pour les hôtels ;
 - pour les établissements de type scolaire (gardienne, primaire, secondaire et de type supérieur), internats, garderie et crèches ;
 - pour les ensembles commerciaux de plus de 10 magasins (pour autant qu'il y ait un compteur de tête).
2. Un bypass est conseillé, aux frais de l'abonné, dans les cas suivants :
 - pour les restaurants ;
 - pour les salons-lavaires et les car-wash ;
 - pour les professions médicales et soins (coiffure, ...) ;
 - pour les salles de sport ;
 - pour les immeubles de plus de 20 appartements (logements, kots, etc.), pour autant qu'il y ait un compteur de tête.
3. Si le raccordement est pourvu d'un bypass du compteur, le raccordement se termine, pour le compteur, au raccord aval du compteur, joints exclus, et, pour le bypass, à la bride en aval de la vanne du bypass.
4. Le fonctionnement du bypass se fait ainsi :
 - en position normale, la vanne située sur le bypass est en position fermée et scellée. Le bypass est donc hors service. L'eau potable passe exclusivement par le compteur ;
 - en position alternative, la vanne du bypass est ouverte. L'eau potable circule via le bypass et le compteur peut être mis hors service.

Article 46. Extensions ou modifications du réseau distribution suite à l'établissement ou à la modification du raccordement

Toute extension ou modification du réseau de distribution en domaine public nécessitée par une demande de nouveau raccordement ou de modification d'un raccordement existant, sera exécutée aux frais de VIVAQUA. Le raccordement lui-même sera pris en charge par le titulaire d'un droit de propriété, d'usufruit, d'usage, d'habitation, de superficie, d'emphytéose qui le demande (cf. annexe tarif).

Par contre, toute pose de conduites en domaine privé, dans des voiries à créer ou créées dans le cadre d'un lotissement notamment, sont réalisées par VIVAQUA à charge du demandeur, de même que les raccordements des immeubles à ces conduites (cf. annexe tarif).

Chapitre 4. RACCORDEMENT AU RÉSEAU D'ÉGOUTTAGE

Article 47. Nombre de raccordements

1. Chaque immeuble est pourvu d'un raccordement qui lui est propre, même si cet immeuble partage avec d'autres une dalle de fondation commune avec éventuellement un espace de parkings commun.
2. VIVAQUA apprécie les cas particuliers où l'établissement d'un ou plusieurs raccordements supplémentaires se justifie, notamment pour des motifs hydraulique, technique, économique, de sécurité, d'hygiène, de santé publique ou d'intégrité des réseaux. Elle en détermine les conditions d'utilisation.
3. Des accessoires d'espace publics tels que monuments, sanisette, peuvent aussi faire l'objet d'un raccordement au réseau d'égouttage. Ces raccordements étant situés en domaine public font l'objet de prescriptions particulières en fonction des besoins du demandeur.

Article 48. Caractéristiques du raccordement

VIVAQUA s'engage à réaliser le raccordement au réseau d'égouttage des immeubles en vue de garantir à l'abonné/usager une évacuation des eaux résiduelles urbaines, en conformité avec toutes les réglementations régionales et communales en vigueur au moment de la demande.

Pour ce faire :

- a. Notamment pour des motifs hydraulique, technique, économique, de sécurité, d'hygiène, de santé publique ou d'intégrité des réseaux, VIVAQUA détermine les dispositions à prendre ainsi que les prescriptions techniques (points 2.2 et 2.3) à respecter pour l'installation du raccordement et, en particulier, le choix du système (séparatif ou unitaire), son emplacement, sa section et son raccord au réseau d'égouttage.
- b. L'établissement, en domaine public, du raccordement au réseau d'égouttage est assuré par VIVAQUA aux frais de l'abonné. C'est à l'abonné qu'il appartient d'assurer le respect des règles urbanistiques (Règlement régional d'urbanisme, Règlement communal d'urbanisme, permis d'urbanisme) et environnementales applicables, y compris la réglementation relative aux bassins d'orage privatifs (arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 23 mai 2019).
- c. Dans le cas où il s'agit d'un raccordement à un égout situé en domaine privé (raccordement à une canalisation qui assure le transport des eaux usées provenant du réseau d'égouttage public situé en amont de cette canalisation – cf. art. 14.2), l'établissement, en domaine privé, du raccordement est assuré par l'abonné après

introduction d'une demande de raccordement conformément à la procédure de raccordement (Article 55 et suivants). Ces travaux sont réalisés par l'abonné sous le contrôle de VIVAQUA et dans le strict respect des prescriptions techniques (point 2).

- d. Dans le cadre d'une demande relative au raccordement au réseau d'égouttage, le demandeur doit placer à la limite de sa parcelle cadastrale et au plus proche du réseau d'égouttage existant, un dispositif, conformément aux prescriptions techniques (point 2.2), permettant l'inspection du réseau. Généralement, il s'agira d'une chambre de visite ou d'un élément de tuyau avec bouchon dans le cadre de réseaux suspendus.

Ce dispositif doit demeurer libre de toute entrave rendant son accès difficile et être placé à un endroit accessible, visitable et au départ desquels un entretien peut être réalisé.

Article 49. Extensions ou modifications du réseau d'égouttage suite à l'établissement ou à la modification du raccordement

Dans le domaine public, dans les zones d'assainissement collectif telles que définies par la cartographie arrêtée par le Gouvernement en vertu de l'article 40/1, §1er, 4°, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau, toute extension ou modification du réseau d'égouttage en domaine public nécessitée par une demande de nouveau raccordement ou de modification d'un raccordement existant, sera exécutée aux frais de VIVAQUA. Le raccordement lui-même sera pris en charge par l'abonné (cf. annexe tarif).

Par contre, toute pose de conduites d'égout en domaine privé, dans des voiries à créer ou créées dans le cadre d'un lotissement notamment, sont à charge du demandeur, de même que les raccordements des immeubles à ces conduites. Si ces voiries privées sont destinées à être rétrocédées au domaine public, les travaux sont réalisés, au choix du demandeur, conformément aux prescriptions de VIVAQUA (disponibles sur son site internet) ou par VIVAQUA elle-même sur la base d'un devis.

De même, dans le domaine public, dans les zones d'assainissement autonome telles que définies par la cartographie arrêtée par le Gouvernement en vertu de l'article 40/1, §1er, 4°, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau, toute extension ou modification du réseau d'égouttage nécessitée par une demande de nouveau raccordement, peut être autorisée par VIVAQUA. Elle est exécutée par cette dernière aux frais du demandeur (cf. annexe tarif). Le raccordement lui-même sera pris en charge par le titulaire d'un droit de propriété, d'usufruit, d'usage, d'habitation, de superficie ou d'emphytéose qui le demande (cf. annexe tarif).

Article 50. Chambres de jonction

Afin de permettre le raccordement au réseau d'égouttage lorsque les diamètres de l'égout et du raccordement sont supérieurs ou égaux à 400mm, une chambre de jonction peut être imposée en domaine public, aux frais du demandeur du raccordement (cf. annexe tarif).

De même, lorsqu'il s'agit de connecter le réseau d'égouttage d'un nouveau lotissement au réseau d'égouttage existant, une chambre de visite peut être imposée aux frais du demandeur du raccordement (cf. annexe tarif).

Dans les deux cas, VIVAQUA apprécie la situation en fonction de motifs hydraulique, technique, économique, de sécurité, d'hygiène ou d'intégrité du réseau d'égouttage.

Article 51. Raccordement des avaloirs

1. En ce qui concerne le raccordement des avaloirs en voirie régionale, VIVAQUA n'est ni responsable de l'avaloir, ni de son raccordement ni de l'éventuel réseau d'avaloirs (omnibus) auquel il est connecté. La responsabilité de VIVAQUA commence à la connexion du raccordement de l'avaloir ou du réseau d'avaloirs (omnibus) sur l'égout (cf. prescriptions techniques spécifiques aux raccordements d'avaloirs).
2. En ce qui concerne le raccordement des avaloirs en voirie communale, la responsabilité de VIVAQUA comprend le raccordement de l'avaloir au réseau d'égouttage, ainsi que sa modification et son sectionnement (cf. annexe tarif), et s'arrête à la connexion de son raccordement sur la sortie de l'avaloir (cf. prescriptions techniques spécifiques aux raccordements d'avaloirs). L'avaloir et/ou les éventuels réseaux d'avaloirs (omnibus) relèvent entièrement de la responsabilité du gestionnaire de la portion de voirie concernée.

Article 52. Raccordements groupés

1. En prévision d'un chantier d'extension du réseau d'égouttage, VIVAQUA invite les propriétaires d'immeubles ou de logements situés dans la voirie où sera posé ce réseau (collecteur) à s'y raccorder. En cas d'accord du propriétaire avant le début du chantier dans le tronçon de voirie le concernant, celui-ci bénéficie d'un tarif préférentiel pour ce raccordement (cf. annexe tarif). Si lors d'un chantier de rénovation du réseau d'égouttage, un propriétaire d'immeuble ou de logement non encore raccordé au réseau d'égouttage introduit une demande de raccordement qui peut être réalisée dans le cadre de ce chantier, il pourra également bénéficier d'un tarif préférentiel pour ce raccordement (cf. annexe tarif).
2. Lors de la pose pour extension ou de la rénovation du réseau d'égouttage, les Communes en charge de la gestion de la voirie concernée par ces travaux peuvent demander des nouveaux raccordements d'avaloirs. Si ce(s) raccordement(s) est/sont techniquement possible(s) et cohérents avec la politique de gestion des eaux pluviales mise en place en Région de Bruxelles Capitale, et en cas d'accord de la Commune sur le devis qui lui est soumis par VIVAQUA avant le début des travaux dans le tronçon de voirie concerné, celle-ci bénéficie d'un tarif préférentiel pour ce raccordement (cf. annexe tarif).

Si lors d'un chantier de rénovation du réseau d'égouttage, les Communes en charge de la gestion de la voirie concernée par ce chantier souhaitent une modification du nombre d'avaloirs communaux ou un déplacement de ceux-ci, elles peuvent demander le sectionnement de raccordements d'avaloirs à mettre hors service. En cas d'accord de la Commune sur le devis qui lui est soumis par VIVAQUA avant le début de ce chantier dans le tronçon de voirie concerné, celle-ci bénéficie d'un tarif préférentiel pour ce(s) sectionnement(s) (cf. annexe tarif).

Article 53. Raccordements pirates

Les raccordements au réseau d'égouttage réalisés clandestinement, c'est-à-dire sans demande de raccordement et sans que les travaux aient été réalisés par VIVAQUA, feront l'objet d'une enquête technique approfondie, diligentée par un préposé mandaté par VIVAQUA.

VIVAQUA se réserve le droit de procéder, en tout temps et aux frais du propriétaire de l'immeuble clandestinement raccordé, à la mise hors service du raccordement réalisé clandestinement. Ces frais couvriront les opérations d'investigation, de sectionnement, d'obturation ou d'enlèvement du raccordement visé, ainsi que les frais de réparation du réseau d'égouttage, étant entendu que ces frais s'élèvent, au minimum, au tarif pour l'établissement d'un nouveau raccordement (cf. annexe tarif).

Article 54. Utilisations interdites

Sans préjudice des poursuites pénales éventuelles, il est interdit d'obstruer le réseau d'égouttage (déversement de lingettes ou de béton par exemple) ou d'y déverser des substances corrosives, inflammables ou susceptibles de provoquer, par leur nature ou leur concentration, une détérioration des égouts, des collecteurs ou d'altérer le bon fonctionnement des égouts et des stations d'épuration. Il en est de même pour toute autre substance (graisses, par exemple) dont le rejet n'est pas autorisé par les dispositions légales et réglementaires en vigueur. Les frais qui résulteront de tout dommage survenant par suite d'une infraction à cette disposition seront mis à charge de l'auteur de celle-ci (Voir site Bruxelles-Environnement).

Chapitre 5. PROCEDURES DE RACCORDEMENT

Article 55. Généralités

1. Durant la procédure de demande relative au raccordement, VIVAQUA et le demandeur collaborent de bonne foi. Le demandeur est tenu de fournir pendant toute la procédure les informations et documents demandés par VIVAQUA afin de lui permettre de traiter la demande relative au raccordement. Le demandeur est responsable du retard dans le traitement de sa demande relative au raccordement si celui-ci ne communique pas les informations demandées par VIVAQUA.
2. Le demandeur est responsable des conséquences liées au non-respect de la procédure de raccordement pour autant que VIVAQUA respecte les dispositions du présent chapitre.

Article 56. La demande relative au raccordement au réseau de distribution et d'égouttage

1. Une demande relative au raccordement peut être introduite par les personnes définies à l'Article 32.
2. Font l'objet d'une demande relative au raccordement:
 - L'établissement d'un nouveau raccordement
 - La demande de déplacement d'un raccordement existant
 - L'établissement d'un raccordement provisoire (exemple pour chantier)
 - La modification du calibre d'un compteur existant
 - La demande de déplacement d'un compteur existant ou la modification du raccordement
 - La demande de compteurs supplémentaires
3. La demande relative au raccordement est introduite auprès de VIVAQUA par écrit au moyen du formulaire mis à disposition par elle et disponible sur son site internet.

Le frais de régularisation du dossier en cas de fourniture d'informations erronées par le demandeur du raccordement sont à sa charge.

Article 57. Recevabilité de la demande relative au raccordement

1. La demande relative au raccordement contient toutes les informations demandées dans le formulaire de demande de raccordement mis à disposition par VIVAQUA et disponible sur son site internet, dont au moins :

- a. les données administratives dont l'identité du demandeur, ses coordonnées de contact et sa situation juridique au regard de l'immeuble concerné ;
 - b. les caractéristiques et la destination de l'immeuble concerné ;
 - c. les données techniques générales et la localisation du(des) point(s) de raccordement ;
 - d. les informations nécessaires à la détermination de la capacité de raccordement ;
 - e. les caractéristiques techniques détaillées des installations à raccorder.
2. VIVAQUA vérifie le caractère complet de cette demande sur la base des éléments demandés au point 1, a. à e.. Dans les dix jours ouvrables à dater de la réception de la demande relative au raccordement, VIVAQUA :
- 1° Informe le demandeur que la demande est complète et donc recevable
 - 2° Informe le demandeur que la demande est incomplète et donc non recevable, et lui en indique les raisons et les délais dont dispose le demandeur pour la régulariser.

Article 58. Analyse de la demande relative au raccordement au réseau de distribution

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 :
 - des besoins techniques,
 - de l'affectation du bien,
 - des circonstances spécifiques des lieux,
 - des installations privées, etc.

En cas de contestation ou d'interrogation de l'abonné sur le choix du raccordement, les équipements de comptage ou le type et le calibre du ou des compteurs, VIVAQUA motivera sa décision.

2. Outre les conditions fixées dans les prescriptions techniques et sans préjudice du point 1, lorsque le raccordement au réseau de distribution ne répond pas à l'une des trois conditions visées ci-dessous, VIVAQUA peut procéder à une étude approfondie de la demande (cf. Article 60.2):
 - a. le calibre du raccordement n'excède pas le diamètre 40mm
 - b. les conditions visées à l'Article 75 sont respectées
 - c. le réseau de distribution est implanté à proximité immédiate du point de raccordement et se trouve du même côté de la voie carrossable de celui-ci.

Article 59. Analyse de la demande relative au raccordement au réseau d'égouttage

1. Sur la base des informations et documents fournis par le demandeur, VIVAQUA détermine les éléments constitutifs du raccordement au réseau d'égouttage et les dispositions à prendre pour l'installation du raccordement et, en particulier, le choix du système (séparatif ou unitaire), de son emplacement, de sa section et de son raccordement au réseau d'égouttage.

En cas de contestation ou d'interrogation de l'abonné sur le choix du raccordement, VIVAQUA motivera sa décision.

2. Outre les conditions fixées dans les prescriptions techniques et sans préjudice du point 1, lorsque le raccordement au réseau d'égouttage ne répond pas à l'une des trois conditions visées au point 2, VIVAQUA peut procéder à une étude approfondie de la demande (cf. Article 60.2):
 - a. le calibre du raccordement n'excède pas le diamètre 200mm
 - b. les conditions visées à l'Article 48 et à l'Article 50 soient respectées
 - c. le réseau d'égouttage soit implanté à proximité immédiate du point de raccordement
3. Lorsque le raccordement au réseau d'égouttage implique la mise en place d'un bassin d'orage privatif, celui-ci doit respecter l'arrêté du Gouvernement de la Région de Bruxelles-Capitale du 23 mai 2019 réglementant la mise en place, l'exploitation et le contrôle des bassins d'orage et les prescriptions environnementales et urbanistiques qui lui sont applicables. La demande relative au raccordement avec un bassin d'orage privatif est réglée par les prescriptions particulières de VIVAQUA concernant les bassins d'orage privés, disponibles sur son site internet.

Article 60. Offre de raccordement

1. VIVAQUA communique au demandeur, dans un délai de quinze jours ouvrables à dater de la notification au demandeur que sa demande relative raccordement est complète et donc recevable:
 - soit un refus motivé de donner suite à sa demande
 - soit une offre de raccordement au réseau de distribution et/ou au réseau d'égouttage, laquelle reprend les conditions techniques et financières du raccordement ainsi que les délais probables de réalisation du raccordement, une invitation à payer le prix des travaux et des frais de raccordement, conformément à la liste des tarifs en annexe et un lien vers les présentes conditions générales. Pour une maison unifamiliale, le délai pour la réalisation du raccordement au réseau de distribution est, sauf accord contraire entre l'abonné et VIVAQUA, de vingt jours ouvrables à partir du lendemain du paiement de l'offre de raccordement pour autant qu'une conduite soit présente dans le trottoir du même côté de la maison, que les travaux préparatoires à l'intervention de VIVAQUA aient été réalisés par l'abonné lors du paiement et qu'il n'y ait pas de coordination avec d'autres impétrants ou autres obstacles découlant de la réglementation applicable en matière de chantiers en voirie (notamment l'ordonnance du 3 mai 2018 relative aux chantiers en voirie).
2. Par dérogation au délai visé au point 1, en cas d'étude approfondie de la demande relative raccordement (dans les cas visés à l'Article 58.2 et à l'Article 59.2) ou si VIVAQUA estime que la demande de raccordement n'est envisageable que moyennant une extension du réseau de distribution ou d'égouttage ou un renforcement du réseau de distribution (cf. Article 46 et Article 49), VIVAQUA répond à la demande relative au raccordement dans un délai de 60 jours ouvrables à dater de la notification au demandeur que sa demande est complète et donc recevable.
3. Les délais visés dans le présent article peuvent être prolongés de commun accord entre le demandeur de raccordement et VIVAQUA.

Article 61. Paiement

1. VIVAQUA n'entamera l'organisation des travaux et leur réalisation qu'après paiement intégral du montant indiqué dans l'offre de raccordement.
Le paiement des frais de raccordement vaut acceptation de l'offre et des présentes conditions générales par le demandeur et le propriétaire du bien à raccorder.
2. Par dérogation au point 1, lorsque le demandeur apporte la preuve que la réglementation applicable ne lui permet pas, en raison de sa qualité, de s'acquitter anticipativement du paiement intégral qui lui est réclamé, l'organisation des travaux et ceux-ci, sont entamés dès validation de l'offre de raccordement par le demandeur, ce qui engage le demandeur à payer, dès la réalisation des travaux, le montant indiqué dans l'offre de raccordement.

Article 62. L'exécution du raccordement

1. Seule VIVAQUA peut établir le raccordement au réseau de distribution et le raccordement, en domaine public, au réseau d'égouttage public. Les travaux de raccordement sont réalisés par ou sous la responsabilité de VIVAQUA en concertation avec l'abonné.
2. Sauf dans le cas visé à l'Article 60.1, les délais de réalisation du raccordement ainsi que les travaux préparatoires à l'intervention de VIVAQUA sont communiqués au demandeur dans les plus brefs délais suivant le paiement intégral du montant indiqué sur l'offre. Ces délais sont calculés en fonction de ceux imposés dans l'ordonnance du 3 mai 2018 relative aux chantiers en voirie et des délais d'octroi pour tous les permis et autorisations. VIVAQUA fixe ensuite la date exacte du commencement des travaux avec le demandeur, lequel est tenu d'effectuer les travaux préparatoires à l'intervention de VIVAQUA avant cette date.
3. Pour le raccordement au réseau de distribution,
 - c'est à l'abonné ou son entrepreneur de réaliser les travaux préparatoires préalables à l'intervention de VIVAQUA en domaine privé, conformément aux prescriptions techniques (point 1.1) et aux indications de VIVAQUA. Selon le type d'immeuble concerné, il s'agit notamment du creusement d'une tranchée pour l'installation du tuyau de raccordement, de la pose d'une gaine de pénétration, du percement du mur pour le passage de la conduite de distribution et/ou de l'établissement d'une loge (cf. prescriptions techniques, points 1.1.3 et 1.1.4);
 - VIVAQUA procède à un contrôle de conformité de l'installation privée, qui est planifié de commun accord entre l'abonné et VIVAQUA dans les meilleurs délais, ainsi qu'au placement de l'équipement de comptage et à l'affectation des compteurs lorsque l'installation privée est conforme. VIVAQUA ne réalise les travaux de placement de l'équipement de comptage que si l'installation privée répond aux Prescriptions Techniques de BELGAQUA (cf. Article 37.3 et 4).
 - l'abonné doit être présent lors du placement du ou des compteurs pour permettre à VIVAQUA de les affecter.
4. Pour le raccordement au réseau de distribution, l'emplacement des équipements de comptage est soumis à VIVAQUA pour accord et est établi de manière à ce que la sécurité générale et le fonctionnement normal des éléments composant le raccordement et du réseau soient assurés et que le relevé des consommations, la surveillance, la vérification et l'entretien des installations puissent s'effectuer facilement. Le tracé du raccordement est décidé par VIVAQUA en fonction de l'emplacement des équipements de comptage.

Article 63. Procédure de sectionnement du raccordement

Les Article 55 à Article 57 et les Article 60 à Article 62 sont applicables pour le sectionnement d'un raccordement.

Titre III. ABONNEMENT

Article 64. Abonnement automatique

1. Le lien fondamental entre l'abonné/usager et VIVAQUA est l'abonnement aux réseaux publics de distribution et/ou d'égouttage. Ce lien est régi par les principes du service public et est le fondement d'un service pérenne et efficace à la population.
2. L'abonnement est formé automatiquement par l'existence d'un raccordement au réseau de distribution donnant droit à la distribution d'eau potable et/ou d'égouttage. Il est à la base de la relation réglementaire liant tant l'abonné que l'utilisateur.

L'acceptation de l'offre de raccordement (dans laquelle il est renvoyé aux conditions générales en vigueur, disponibles sur le site internet de VIVAQUA ou par la voie postale), par son paiement, vaut acceptation des présentes conditions générales par l'abonné.

L'abonnement est réputé être conclu à la date où l'immeuble est raccordé par VIVAQUA. Il prend effet à la date du raccordement (compteur placé) et se poursuit pour une durée indéterminée, jusqu'au sectionnement du raccordement conformément aux présentes conditions générales.

3. Les conditions générales restent de plein droit opposables aux abonnés successifs jusqu'au moment où le raccordement est sectionné, même si le compteur a déjà fait l'objet d'un retrait de la part de VIVAQUA.

Les obligations de l'abonné lient indivisiblement ses héritiers et ayants droit à un titre quelconque.

4. Si plusieurs personnes ont la qualité d'abonné sur l'immeuble raccordé, celles-ci sont solidairement et indivisiblement tenues envers VIVAQUA (cf. Article 26.2).

Article 65. Transfert automatique d'abonnement en cas de transfert de droit réel

1. Le nouveau titulaire d'un droit réel sur un immeuble raccordé est réputé être un abonné.
2. En cas de mutation du droit réel de l'abonné (droit de propriété, d'usufruit, d'usage, d'habitation, de superficie, d'emphytéose sur l'immeuble raccordé), le vendeur et l'acquéreur sont tenus de le signaler à VIVAQUA dans les huit jours de calendrier suivant l'acte de mutation / de transfert de propriété via le formulaire de déménagement/changement de client disponible sur le site internet de VIVAQUA (cf. Article 68). A défaut d'avoir fait relever l'index du compteur par VIVAQUA ou de l'avoir relevé contradictoirement eux-mêmes, le vendeur et l'acquéreur sont solidairement et indivisiblement responsables du paiement des sommes dues depuis le dernier relevé d'index ayant donné lieu à facturation.

La signature du formulaire de déménagement/changement de client dûment complété signalant une mutation de droit réel sur l'immeuble raccordé (dans lequel il est renvoyé aux conditions générales disponibles sur le site internet de VIVAQUA) ou, à défaut de communication dudit formulaire à VIVAQUA, le paiement de la première facture par le nouvel abonné vaut acceptation des présentes conditions générales.

Article 66. **Respect des conditions générales par l'utilisateur**

1. L'utilisateur qui n'est pas un abonné (locataire, occupant,...) est soumis aux présentes conditions générales. Lors de l'entrée/sortie de l'utilisateur dans un immeuble raccordé, l'abonné doit remplir un formulaire de déménagement/changement de client disponible sur le site internet de VIVAQUA (cf. Article 68).
2. La signature du formulaire de déménagement/changement de client dûment complété (dans lequel il est renvoyé aux conditions générales disponibles sur le site internet de VIVAQUA ou sur simple demande) ou, à défaut de communication du formulaire à VIVAQUA, le paiement de la première facture par l'utilisateur vaut acceptation des présentes conditions générales.
3. La relation entre l'utilisateur et VIVAQUA prend fin lorsque VIVAQUA reçoit un formulaire de déménagement/changement de client dûment complété indiquant la fin de l'occupation.

Article 67. **Changement d'utilisateur sans changement d'occupation**

En cas de changement d'utilisateur sans changement d'occupation dans le logement (départ d'un colocataire, divorce, etc.), l'utilisateur signataire du formulaire de déménagement/changement de client lors de son entrée dans le bien est tenu de faire signer, au plus tard dans un délai de quinze jours ouvrables après qu'il a quitté le bien, un formulaire de déménagement/changement de client avec un ou plusieurs des usagers restant. A défaut, il reste solidairement et indivisiblement tenu envers VIVAQUA au paiement des factures.

Par dérogation à l'Article 68, la signature du propriétaire n'est pas requise dans ce cas.

Article 68. **Formulaire de déménagement/changement de client**

1. Le formulaire de déménagement/changement de client visé aux Article 27.2, Article 65 et Article 66 doit être dûment complété par l'abonné/utilisateur et de manière lisible. Pour être considéré comme étant dûment complété, le formulaire de déménagement/changement de client doit contenir les informations suivantes et ces informations doivent être correctes:
 - a. L'adresse du bien concerné,
 - b. Le numéro de compteur,
 - c. L'index et la date de relevé,
 - d. Sous réserve du point 2, le nom, prénom, la signature et les coordonnées d'identification de toutes les personnes (physiques ou morales) concernées (abonné, usager sortant et le cas échéant usager entrant) dont en tout cas de l'abonné,
 - e. La qualité (propriétaire, occupant ou mandataire) en laquelle -le/les signataires interviennent,
 - f. Leur numéro de registre national¹.

Il appartient en outre à l'abonné/utilisateur d'informer VIVAQUA de tout changement intervenant dans les données qu'il aura renseigné dans ce formulaire.

2. En ce qui concerne le nom, prénom, la signature et les coordonnées d'identification de toutes les personnes concernées (point 1.d), dans le cas où il est impossible de recueillir la signature de l'abonné, le formulaire de déménagement/changement de client est considéré comme dûment complété s'il contient ces informations en ce qui concerne uniquement:

¹ Il peut s'agir du numéro dont disposent les personnes inscrites au Registre de la Population, des Etrangers ou d'Attente.

- a. L'utilisateur sortant (à l'exclusion de l'abonné et de l'utilisateur entrant), étant entendu que l'abonné est dans ce cas informé être inscrit comme nouvel occupant et qu'il bénéficie d'un délai de quinze jours calendrier à dater de cette information pour contester (i) le changement d'occupation et/ou (ii) l'index relevé par l'utilisateur sortant, moyennant preuve à l'appui (photo par exemple) et sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même. A défaut de signer le formulaire de déménagement/changement de client, l'abonné reste solidairement et indivisiblement tenu au paiement de toutes sommes impayées par l'utilisateur après sa mise en demeure (Article 27.2).
 - b. L'utilisateur sortant et l'utilisateur entrant (à l'exclusion de l'abonné), étant entendu que l'abonné est dans ce cas informé que l'utilisateur entrant est inscrit comme nouvel occupant et qu'il bénéficie d'un délai de quinze jours calendrier à dater de cette information pour contester (i) le changement d'occupation ou l'identité de l'utilisateur entrant et/ou (ii) l'index relevé par l'utilisateur sortant et entrant, moyennant preuve à l'appui (photo par exemple) et sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même. A défaut de signer le formulaire de déménagement/changement de client, l'abonné reste solidairement et indivisiblement tenu au paiement de toutes sommes impayées par l'utilisateur après sa mise en demeure (Article 27.2).
3. Lorsque le formulaire de déménagement/changement de client est dûment complété, VIVAQUA le traite dans un délai de vingt jours ouvrables et envoie une facture de clôture à l'utilisateur sortant ainsi que, s'il est renseigné, un courrier de bienvenue à l'utilisateur entrant.
 4. 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. VIVAQUA en informe l'abonné le plus rapidement possible et au plus tard dans un délai de vingt jours ouvrables et lui indique les informations manquantes à compléter. VIVAQUA en informe le cas échéant l'utilisateur autre que l'abonné qui lui a envoyé ledit formulaire, pour autant qu'elle en connaisse l'identité et les coordonnées.

Article 69. Sectionnement du raccordement

1. Le sectionnement de l'ensemble des raccordements, et l'enlèvement des dispositifs qui y sont liés, met automatiquement fin à l'abonnement. Ce sectionnement est aux frais de la partie qui le demande (cf. annexe tarif). Dans un immeuble pourvu de plusieurs compteurs VIVAQUA, le sectionnement pour une partie de l'immeuble entraîne le sectionnement de la dérivation qui la dessert et l'enlèvement du compteur.
2. Sauf si le logement est occupé, l'abonné a, en tout temps, le droit de mettre fin à l'abonnement par lettre recommandée adressée à VIVAQUA. Afin de vérifier que le logement est inoccupé avant le sectionnement du raccordement, l'abonné doit donner un accès au logement à VIVAQUA qui procède à un relevé de l'index du compteur. Dans un délai de minimum cinq jours ouvrables à compter de ce relevé d'index, VIVAQUA procède à un nouveau relevé d'index. Si le logement semble inhabité et que le relevé d'index reste inchangé, VIVAQUA peut sectionner le raccordement. Lorsqu'un doute raisonnable existe quant à la présence d'un usager dans le logement, VIVAQUA refuse de sectionner le raccordement et informe l'abonné des éléments qui justifient ce doute raisonnable.
3. Sauf si le logement est occupé, VIVAQUA peut procéder au sectionnement du raccordement pour pallier l'absence de demande de sectionnement de l'abonné. Dans ce cas, VIVAQUA notifie à l'abonné, par courrier recommandé, son intention de procéder au sectionnement. A défaut de réaction dans les trente jours calendrier de l'envoi de ce courrier recommandé, VIVAQUA se rend sur place et, en l'absence de signe

manifeste d'occupation, sectionne le raccordement. Lorsqu'un doute raisonnable existe quant à la présence d'un usager dans le logement, VIVAQUA ne sectionne pas le raccordement.

Par dérogation à ce qui précède, VIVAQUA peut procéder au sectionnement du raccordement à tout moment et même si le logement est occupé pour des raisons impératives de sécurité ou sur demande d'une autorité publique (pompier, police, etc.).

4. Lorsque l'abonnement concerne un immeuble pourvu d'un système de lutte contre l'incendie, la demande de sectionnement du raccordement au réseau de distribution requiert préalablement l'accord écrit du SIAMU (le Service d'Incendie et d'Aide Médicale Urgente de la Région de Bruxelles-Capitale).
5. Chacune des parties (VIVAQUA – abonné) reste tenue par les obligations et les responsabilités définies par les présentes conditions générales jusqu'au paiement du sectionnement par l'abonné (cf. annexe tarif).

TITRE IV COMPTAGE

Chapitre 1 Dispositions générales

Article 70. Responsabilité de VIVAQUA en matière de comptage

1. A l'exclusion des supports étriers et du clapet anti-retour, VIVAQUA est propriétaire de l'équipement de comptage et responsable de sa mise à disposition, de son entretien et/ou de son installation (cf. annexe tarif) (cf. prescriptions techniques, point 1.1.6).
2. VIVAQUA met à disposition des compteurs conformes à la législation sur la métrologie. En outre, conformément à l'arrêté royal du 25 mars 2016 relatif au suivi en service des compteurs d'eau froide, VIVAQUA assure la vérification périodique et le contrôle technique des compteurs (cf. Article 81 et Article 82).
3. VIVAQUA définit les modalités de relevés des compteurs et assure le traitement, l'archivage et la mise à disposition des données de comptage à l'utilisateur dans le respect de la réglementation en vigueur en matière de protection de la vie privée (cf. aussi Article 89 et Article 91). Elle veille à la qualité et la fiabilité de ces données. A cette fin, elle est la seule fondée à installer, exploiter, entretenir, adapter ou remplacer les compteurs.

Article 71. Responsabilité de l'abonné/usager concernant l'équipement de comptage et les compteurs

1. Conformément à l'Article 37.1, l'abonné/usager est responsable de la garde et de la protection de l'équipement de comptage et des compteurs. Il prend les dispositions raisonnables pour prévenir tout dommage à cet équipement et aux compteurs.
2. L'abonné/usager notifie immédiatement à VIVAQUA tout dommage, anomalie ou non-conformité aux prescriptions légales ou réglementaires qu'il peut raisonnablement constater. A l'égard de VIVAQUA, l'abonné est responsable des dégâts que le gel a provoqués au compteur et à la partie du raccordement située à l'intérieur de toute construction abritant le compteur (cf. annexe tarif), sauf s'il est établi que VIVAQUA a commis une faute dans la conception ou l'exécution du placement du raccordement.
3. L'abonné/usager assure que l'équipement de comptage et les compteurs demeurent libres de toute entrave rendant leur accès difficile. Il veille, lorsqu'un accès aux équipements de comptage et compteurs est requis pour des motifs techniques ou de gestion raisonnable ou pour procéder à la vérification périodique des

compteurs conformément à l'Article 81, à ce que VIVAQUA ait, à titre gratuit, un accès à ces équipements ou compteurs conformément à l'Article 15.

Chapitre 2 Dispositions relatives aux équipements de comptage

Article 72. Généralités

Les compteurs répondent aux prescriptions légales et réglementaires applicables dont, notamment, l'arrêté royal du 25 mars 2016 relatif au suivi en service des compteurs d'eau froide.

Article 73. Equipement de comptage

1. Le raccordement au réseau de distribution donne lieu à un comptage pour déterminer le volume d'eau potable prélevé au réseau de distribution. Un équipement de comptage est utilisé à cet effet.

Tout point de prélèvement d'eau lié à un raccordement est muni d'un équipement de comptage.

VIVAQUA peut toujours placer à ses frais un équipement de comptage.

2. Lors de la création d'un logement neuf ou de la transformation de logements existants² à l'initiative de l'abonné, VIVAQUA applique l'article 13 du Titre II du Règlement régional d'urbanisme du 21 novembre 2006 qui prévoit le placement d'un compteur par logement, aux frais du demandeur (cf. annexe tarif) ou toute autre décision émanant d'une autorité publique compétente autorisant le placement d'un compteur collectif.

La demande de placement de compteur individuel sera appréciée en fonction de critères techniques, tels que notamment l'existence d'un local commun suffisamment spacieux, de colonnes montantes distinctes, d'une production d'eau chaude centralisée, de la présence d'adoucisseurs ou de groupes surpresseurs. Dès lors, VIVAQUA se réserve le droit de refuser de manière motivée et par écrit le placement d'un compteur individuel si l'abonné ne respecte pas les prescriptions techniques (point 1.1.7 et 1.3) permettant son placement.

L'impossibilité matérielle de placer un compteur individuel par logement est motivée par VIVAQUA en application des prescriptions techniques.

VIVAQUA peut, d'initiative et à ses frais, remplacer à tout moment, même en dehors de la périodicité réglementaire, le ou les compteur(s) existant.

3. Dans le cas d'immeubles, avec un compteur collectif, déjà raccordés et destinés à du logement, l'abonné ou son mandataire (le représentant légal des copropriétaires par exemple) peut solliciter à tout moment auprès de VIVAQUA le placement d'un compteur par logement étant entendu que ce placement doit intervenir en une fois pour tous les logements existants. Ce placement est fait aux frais du demandeur (cf. annexe tarif).
4. Dans le cas d'immeubles, avec un compteur collectif, à un usage non domestiques comprenant plusieurs unités d'activités (galerie commerçante, centre commercial, immeuble de bureaux, etc.), l'abonné peut solliciter à tout moment auprès de VIVAQUA le placement d'un compteur par unité d'activités non domestique

² Voy. le Titre II du RRU « normes d'habitabilité des logements » : « Les normes du titre II s'imposent dans le cas de nouvelle construction (logement neuf dans un immeuble neuf). Pour les constructions existantes, le titre II s'applique aux actes et travaux qui impliquent la construction d'une extension ou d'un étage supplémentaire, la modification du nombre de logements, la modification des destinations ou de leur répartition, ou la modification de l'habitabilité du logement, que ces actes et travaux soient soumis ou non à permis d'urbanisme. »

étant entendu que ce placement doit intervenir en une fois pour toutes les unités d'activité existantes . Ce placement est fait aux frais du demandeur (cf. annexe tarif).

5. Dans le cas d'immeubles, avec un compteur collectif, à usage mixte (logements et unités d'activités), l'abonné peut solliciter le placement d'un compteur collectif pour l'ensemble des logements et/ou le placement d'un compteur collectif pour l'ensemble des unités d'activités, de manière à dissocier les logements d'une part et les unités d'activités d'autre part. Dans ce cas, VIVAQUA n'impose pas le placement d'un compteur individuel pour chaque logement et/ou pour chaque unité d'activités non domestique.
6. Le placement d'un compteur par logement (points 2 et 3) et par commerce (point 4) est subordonné au fait que l'immeuble dispose d'un local (ou d'une partie de local) technique unique regroupant tous les compteurs individuels (pas de compteurs individuels dans chaque logement/commerce) (cf. Article 73). A défaut, VIVAQUA place un compteur unique pour tout l'immeuble.
7. Le placement d'un compteur entraîne l'inscription de son affectation, c'est-à-dire l'identification du logement/commerce auquel le compteur est relié.
8. N'est alimenté que par un compteur collectif :
 - Un immeuble composé de logements mis en location pour de courtes durées ou bénéficiant d'un service hôtelier (flat-hôtels et appart-hôtels),
 - un immeuble destiné au logement étudiant,
 - une résidences pour Séniors,
 - un immeuble prévu pour disposer de logements ou d'espaces professionnels de surface modulable (habitat évolutif, espace de co-working, pépinière d'entreprises, etc.).

Article 74. Statut du compteur (cf. prescriptions techniques, point 1.3.3)

Tous les compteurs placés par VIVAQUA, listés ci-dessous, à la demande de l'abonné sont des compteurs appartenant à VIVAQUA. Les compteurs privés, installés par l'abonné/l'utilisateur, ne sont pas visés par les présentes conditions générales.

Chaque immeuble raccordé bénéficie d'au moins un compteur.

Dans le cas où il y a plusieurs compteurs de VIVAQUA en cascade sur une même canalisation, on parlera de :

1. Compteur de Tête

Un compteur de tête délimite la partie du raccordement au réseau de distribution de la partie privée située en aval sur laquelle sont placés des compteurs dépendants appartenant à VIVAQUA. Un compteur de tête est un compteur de contrôle ou un compteur général, placé par VIVAQUA aux frais de l'abonné.

1.a Compteur de Contrôle

Le compteur de contrôle est un compteur de tête qui limite la responsabilité de VIVAQUA en ce qui concerne le raccordement. Le placement d'un compteur de contrôle ne provoque aucune facturation de consommation tant que, tenant compte des normes métrologiques, le total des consommations enregistrées par les compteurs dépendants est égal à la consommation enregistrée par le compteur de contrôle pour une période identique. En cas de dépassement de ces normes et/ou suite au placement d'un dispositif pouvant générer une consommation d'eau (robinet de service, adoucisseur, surpresseur, filtre ...) entre le compteur de tête et les compteurs dépendants, le compteur de contrôle devient un compteur général.

1.b Compteur général

Le compteur général est un compteur de tête placé en raison d'une demande particulière de l'abonné (placement d'un robinet de service, adoucisseur, d'un surpresseur, d'un filtre...).

L'existence d'un compteur général implique la facturation de la différence de consommation entre celle enregistrée par ce compteur et celle(s) enregistrée(s) par le(s) compteur(s) dépendant(s) pour une période identique .

Un compteur général devient un compteur de contrôle à partir du moment où il n'existe plus aucun dispositif pouvant générer une consommation d'eau (robinet de service, adoucisseur, surpresseur, filtre , ...) entre celui-ci et les compteurs dépendants.

2. Compteur dépendant

Compteur appartenant à VIVAQUA, placé par VIVAQUA aux frais de l'abonné (cf. annexe tarif) en aval d'un compteur de tête sur l'installation privée. Les volumes enregistrés par ce compteur sont déduits, pour la facturation, de ceux enregistrés par le compteur de tête.

Article 75. Localisation de l'équipement de comptage

1. L'équipement de comptage est placé à proximité immédiate du point d'introduction du raccordement dans l'immeuble. Le premier compteur VIVAQUA (compteur de tête) doit, si possible, se situer au même niveau que le point d'introduction du raccordement dans le bâtiment ou, à défaut, au rez-de-chaussée.

L'équipement de comptage doit être mis à l'abri des chocs, des vibrations, des températures extrêmes et de l'humidité, et de manière générale, de tout ce qui peut causer des dommages ou des perturbations.

L'abonné met gratuitement à disposition de VIVAQUA, pour le regroupement des équipements de comptage, un local (ou une partie de local) qui satisfait à cet objectif et correspond aux exigences de VIVAQUA.

Ce local est un endroit sec et en bon état de propreté, de hauteur suffisante pour pouvoir se tenir debout, suffisamment éclairé, situé le plus près de la voirie, prioritairement dans les parties communes de l'immeuble raccordé et en cave. En l'absence de cave, le local est situé au rez-de-chaussée.

Le chemin emprunté dans l'immeuble par les agents de VIVAQUA ainsi que le local mis à disposition doivent être d'accès aisé pour permettre le relevé des compteurs et dégagés en permanence 24h/24 pour permettre des interventions urgentes ou nécessaires pour assurer la sécurité du réseau. Le contrôle et les interventions par les agents de VIVAQUA doit rester possible en tout temps et s'effectuer sans risque et sur simple demande.

Pour rester accessible et/ou éviter les problèmes dus à la condensation, le raccordement et les équipements de comptage ne pourront pas être installés dans :

- un local en dessous du premier sous-sol,
- un meuble,
- un local dépourvu totalement de ventilation,
- un local humide (toilettes, salle de bain, cuisine, etc.),
- un vide ventilé,
- une gaine/colonne technique,
- un local fermé à clé.

Le mur du local sur lequel sera fixé le ou les équipement(s) de comptage doit être en mur plein et parfaitement plane, exclusivement destiné à recevoir cet ou ces équipement(s) de comptage (cf. prescriptions techniques, point 1.1.7).

Le placement du compteur est assuré par VIVAQUA et il n'y sera procédé que si l'installation privée est entièrement réalisée (à l'exception des raccordements provisoires de chantier).

En cas de contraintes techniques et/ou légales particulières démontrées par l'abonné pour justifier le placement du compteur à un autre endroit que celui prévu par VIVAQUA, une étude approfondie, aux frais du demandeur (cf. annexe tarif), sera réalisée par VIVAQUA pour déterminer l'emplacement de l'équipement de comptage, sur la base de critères objectifs et non-discriminatoires. La décision de VIVAQUA est opposable aux tiers

2. L'équipement de comptage est donc placé comme suit dans les cas suivants :

Cas 1 : la façade de l'immeuble est à moins de 20 mètres du domaine public

Conformément au point 1, le compteur sera installé dans l'immeuble à un endroit le plus proche de la voirie publique, choisi de commun accord par VIVAQUA et le propriétaire, sauf contraintes techniques et/ou légales particulières démontrées par l'abonné.

Cas 2 : la façade de l'immeuble est à 20 mètres ou plus du domaine public

Par dérogation au point 1, le compteur est placé dans une loge construite par les soins du propriétaire selon les prescriptions techniques (point 1.1.4) dans l'alignement du raccordement en domaine privé, le plus près possible de la voie publique.

La loge, propriété de l'abonné, doit être maintenue propre et sèche par ce dernier. Elle doit être protégée contre le gel.

En l'absence d'une telle loge, l'abonné dispose d'un délai de 5 ans maximum à dater du 1^{er} janvier 2022 pour se conformer à la présente disposition. A défaut, VIVAQUA n'est pas responsable de la partie du raccordement situé en domaine privé.

Cas 3 : l'immeuble à raccorder se situe à l'arrière d'un autre immeuble sans accès à la voirie publique

Dans le cas où l'immeuble à raccorder n'est pas accessible via la voirie publique, le compteur est placé conformément au cas 1 ou au cas 2 en fonction de ce que prévoient les clauses des actes de propriété de chacune des parties du bien, parcelles ou immeubles concernés par le raccordement, y compris en ce qui concerne les éventuelles servitudes et étant entendu que les divers propriétaires sont tenus de marquer, chacun, leur accord sur toute modification de l'alimentation d'une des parties via acte notarié.

3. En cas de non-respect de la présente disposition, à savoir une mauvaise localisation de l'équipement de comptage ou difficulté d'accès au compteur, VIVAQUA envoie un courrier à l'abonné l'invitant à mettre l'installation en conformité.

Article 76. Placement par l'abonné/usager d'un dispositif en aval du compteur

1. En cas de placement d'un dispositif pouvant modifier les caractéristiques physico-chimiques de l'eau distribuée (ex : adoucisseur, surpresseur), celui-ci doit obligatoirement être placé en aval d'un compteur existant qui sera dès lors, dans le cas où ce dernier est un compteur de tête, considéré comme compteur général.

Dans le cas où le placement d'un compteur général est lié au placement par l'abonné d'un tel dispositif, les frais de modification de l'installation, y compris le placement de l'équipement de comptage, sont à la seule charge de l'abonné.

VIVAQUA ne garantit pas la qualité de l'eau distribuée en aval de ce dispositif.

2. En tout cas, il y a lieu de respecter les prescriptions techniques de Belgaqua conformes à la norme NBN EN 1717 – « Protection contre la pollution de l'eau potable dans les réseaux intérieurs et exigences générales des dispositifs de protection contre la pollution par retour ».

Article 77. Apposition des scellés de VIVAQUA lors du placement de l'équipement de comptage

1. L'équipement de comptage fait l'objet d'un scellé d'état par le fabricant du compteur et d'un scellé par VIVAQUA lors de son placement afin d'éviter toute manipulation ou modification de l'équipement de comptage par l'abonné/usager ou un tiers.
2. Les scellés ne peuvent être brisés ou enlevés que par VIVAQUA.

Tout bris de scellés, accidentel ou autre, doit être immédiatement signalé par écrit à VIVAQUA.

Article 78. Bris de scellés de compteur ou d'hydrant privé

1. Lorsque VIVAQUA est informée ou constate qu'un équipement de comptage est descellé, elle procède, pour autant que l'accès lui soit laissé, à un contrôle de l'équipement de comptage sur place avant de le resceller.
Les constats de VIVAQUA font foi jusqu'à preuve du contraire.
2. Les frais exposés par VIVAQUA consécutifs à un bris de scellés sont à charge de l'abonné/usager. Ces frais comprennent, en tout cas, les frais administratifs ainsi que les frais des prestations techniques de VIVAQUA pour la remise en *pristin* état (cf. annexe tarif).
3. En cas de bris de scellés, l'abonné/usager voit sa consommation recalculée sur la base d'une estimation conformément aux critères fixés à l'Article 90.
4. L'estimation de la consommation visée au point 3 fait l'objet d'une indemnité forfaitaire (cf. annexe tarif) si VIVAQUA constate :
 - que le compteur a été enlevé, modifié ou retourné, sans que l'abonné/usager puisse démontrer le caractère accidentel de cette manipulation, ou
 - que, suite à un bris de scellés, une vanne de bipasse a été ouverte ou qu'une prise d'eau, non enregistrée par un compteur VIVAQUA, est intervenue au niveau d'une installation de lutte contre l'incendie.

Article 79. Prise d'eau frauduleuse

1. Il est interdit de prendre de l'eau en amont du premier compteur VIVAQUA. Une telle prise d'eau est qualifiée de frauduleuse. Toute prise d'eau en amont du premier compteur VIVAQUA doit lui être immédiatement signalée par écrit.
2. Lorsque VIVAQUA est informée ou constate une prise d'eau frauduleuse, elle procède, pour autant que l'accès lui soit laissé, à un contrôle des installations sur place.

Les constats de VIVAQUA font foi jusqu'à preuve du contraire.

3. Les frais exposés par VIVAQUA consécutifs à une prise d'eau frauduleuse sont à charge de l'abonné. Ces frais comprennent, en tout cas, les frais administratifs ainsi que les frais des prestations techniques de VIVAQUA pour la remise en *pristin* état (cf. annexe tarif).
4. En cas de prise d'eau frauduleuse, l'abonné voit sa consommation recalculée sur la base d'une estimation conformément aux critères fixés à l'Article 90.
5. L'estimation de la consommation visée au point 3 fait l'objet d'une indemnité forfaitaire (cf. annexe tarif). Ce tarif est le tarif applicable aux consommations transitant par le compteur directement en aval de la prise frauduleuse.

Article 80. Conformité des compteurs lors de leur placement

VIVAQUA garantit que les compteurs placés chez l'abonné sont conformes à l'arrêté royal du 15 avril 2016 relatif aux instruments de mesure.

Article 81. Vérification périodique des compteurs

1. VIVAQUA est tenue de procéder à la vérification périodique de ses compteurs en application de l'article 3 de l'arrêté royal du 25 mars 2016 relatif au suivi en service des compteurs d'eau froide. Pour ce faire, VIVAQUA doit procéder au remplacement systématique de ses compteurs dans les délais prévus dans l'article 3 précité.
2. 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.

3. Dans tous les cas, après avoir remplacé le compteur d'un abonné/usager, VIVAQUA l'en informe par écrit.

Article 82. Contrôle technique des compteurs

1. Le contrôle technique des compteurs demandé par l'abonné/usager a lieu conformément à l'arrêté royal du 25 mars 2016 relatif au suivi en service des compteurs d'eau froide et à la procédure déterminée par le Service de la Métrologie de la Direction générale Qualité et Sécurité du Service public fédéral Economie, P.M.E., Classes Moyennes et Energie, lequel est chargé de l'exécution des prestations métrologiques en application de l'article

VIII.55. du Code de droit économique. VIVAQUA met la procédure du service de la Métrologie précitée à disposition du public sur son site internet.

2. Les prix des prestations relatives au contrôle technique sont repris dans la liste des tarifs en annexe.

Tous les coûts liés au contrôle technique sont à charge du demandeur si le contrôle conclut que le compteur fonctionne correctement.

3. Lorsque le contrôle technique d'un compteur indique un défaut de fonctionnement de celui-ci, les frais de contrôle sont à charge de VIVAQUA si le défaut de fonctionnement n'est pas imputable à l'abonné/usager. Dans ce cas, les consommations qui n'ont pas été enregistrées ou ont été enregistrées incorrectement sont estimées par VIVAQUA conformément aux critères fixés à l'Article 90.
4. Lorsque le contrôle technique d'un compteur est demandé par VIVAQUA, tous les frais de contrôle sont à charge de cette dernière, sauf en cas de défaut de fonctionnement imputable à l'abonné/usager.

Article 83. Enlèvement de compteurs

1. Il est procédé à l'enlèvement des compteurs dans les cas suivants :
 - a. Le sectionnement d'un raccordement implique l'enlèvement du (des) compteur(s) qui y sont liés.
 - b. Si, à la suite d'une modification du nombre de logements composant l'immeuble, le nombre de compteurs est plus élevé que le nombre de logements, l'abonné ou le représentant légal des copropriétaires doit demander l'enlèvement de ces compteurs excédentaires auprès de VIVAQUA.
 - c. Si certains travaux nécessitent l'enlèvement ou le déplacement des compteurs, l'abonné doit en faire la demande auprès de VIVAQUA qui réalisera les travaux aux frais du demandeur.
 - d. Le cas échéant, lorsqu'il est procédé à une interruption de la distribution d'eau en cas de défaut de paiement.
2. Dans tous les cas, l'abonné veillera, de son côté, à effectuer les travaux de modification de l'installation privée en aval des compteurs subsistants, à ses frais.

Article 84. Sortie pour lecture des données de comptage à distance

1. Pour autant que cela n'impacte pas les opérations de lecture des compteurs par VIVAQUA ni l'obligation d'avoir le totalisateur orienté pour une lecture directe et aisée des données de comptage, l'abonné /usager est autorisé à placer sur le compteur un dispositif permettant la lecture des données de comptage à distance. Il peut acquérir un tel dispositif soit auprès du fabricant/fournisseur du compteur soit auprès de VIVAQUA. Si l'installation d'un tel dispositif le requiert, il peut demander à VIVAQUA le remplacement/adaptation de son compteur à ses frais.

VIVAQUA n'est pas propriétaire, ni responsable de ce dispositif.

Envers VIVAQUA, l'abonné est responsable de ce dispositif, sans préjudice du droit pour ce dernier de se retourner contre le fournisseur/propriétaire de ce dispositif.

2. Lors du remplacement d'un compteur, VIVAQUA ne garantit pas la compatibilité du compteur nouvellement placé avec ce dispositif.

Chapitre 3 Dispositions relatives aux données de comptage

Article 85. Objectifs et généralités

1. Les équipements et les données de comptage ont pour but de permettre la facturation des prestations fournies par VIVAQUA, sur la base des volumes d'eau potable prélevés sur le réseau de distribution ou pour les auto-producteurs sur la base des volumes d'eau prélevés sur tout autres sources. Les équipements et les données de comptage servent également à assurer une bonne gestion du réseau de distribution.
2. Les données de comptage des compteurs privés ne sont pas relevées et ne sont en aucun cas prises en compte par VIVAQUA.

Article 86. Détermination des consommations et modalités du relevé d'index

1. La consommation d'un abonné/usager est déterminée par un relevé physique réalisé par VIVAQUA (point 2) ou par l'abonné/usager à la demande de VIVAQUA (point 3) ou par une estimation (point 4, sur la base des données de comptage, au moins une fois sur une période de quinze mois et dans les cas prévus lors de changement d'abonné/usager.
2. Il est procédé au relevé physique des compteurs au moins une fois par an, soit par VIVAQUA, étant entendu qu'elle dispose d'une marge de 3 mois (donc 15 mois maximum) pour procéder à ce relevé, soit, l'année où VIVAQUA n'a pas procédé à ce relevé, par l'abonné/usager. A défaut de pouvoir accéder au compteur, VIVAQUA laisse un avis de passage en demandant que l'index du compteur lui soit communiqué par l'abonné/usager lui-même selon les modalités qu'elle fixe.

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.

VIVAQUA détermine, par raccordement, la période de l'année durant laquelle le relevé sera effectué. Le site internet de VIVAQUA ainsi que les journaux communaux renseignent les périodes de relevé des index en fonction des adresses.

3. L'année où VIVAQUA ne procède pas au relevé physique des compteurs en application du point 2, l'abonné/usager est invité par un courrier de VIVAQUA à transmettre l'index du ou des compteur(s). Il communique à VIVAQUA cet ou ces index(s), dans le délai et suivant les modalités fixées dans ce courrier (via le site internet de VIVAQUA, par téléphone ou par courrier, au choix de l'abonné/usager).
4. VIVAQUA contrôle l'index communiqué par l'abonné/usager (mais il ne s'agit pas d'un processus interne de validation) et, par dérogation aux points 2 et 3, la consommation est déterminée sur la base d'une estimation réalisée par VIVAQUA conformément aux critères fixés à l'Article 90 dans les cas suivants :
 - a. A défaut de communication d'index par l'abonné/usager dans le délai et selon les modalités fixés par VIVAQUA;
 - b. Si l'index ne semble pas correct ou complet (qu'il ne reprend pas tous les chiffres indiqués sur le totalisateur du compteur, index inférieur par rapport à l'index précédent, etc.), en cas de défaillance de l'enregistrement ou de détérioration des compteurs (par exemple en cas de blocage total ou partiel de l'équipement de comptage).

5. En cas de communication par l'abonné/usager de son index ou s'il demande une modification de son index (site internet, mail, téléphone ou courrier), VIVAQUA rectifie dans les meilleurs délais la facture basée sur une consommation estimée pour tenir compte de l'index communiqué.
6. Lorsque la facturation de la consommation est basée pendant trois années consécutives sur une consommation estimée ou en cas d'index qui semble manifestement anormal, VIVAQUA se réserve le droit de poursuivre en justice l'accès dans le bien en vue de procéder à un relevé physique des compteurs.
7. A la demande de l'abonné/usager, VIVAQUA procède à un relevé de compteur physique supplémentaire. Les coûts de ce relevé supplémentaire sont au frais du demandeur (cf. annexe tarif), sauf si une erreur du relevé est imputable à VIVAQUA.
8. A défaut d'être contestés dans les délais fixés à l'Article 92, la consommation déterminée et les index y afférents lient définitivement l'abonné/usager et VIVAQUA.

Article 87. Données de comptage en cas de changement d'abonné/usager

1. En cas de changement d'abonné, l'Article 65.2, relatif au transfert d'un abonnement en cas de transfert de droit réel est applicable.
2. En cas de changement d'utilisateur, le formulaire de déménagement/changement de client de l'index des compteurs, complété par l'abonné et l'ancien usager, et le cas échéant le nouvel usager, est envoyé à VIVAQUA dans un délai de quinze jours ouvrables à compter du changement d'occupation (cf. Article 27). Le nouvel usager ou, à défaut, l'abonné est redevable des consommations enregistrées après le relevé contradictoire.
3. VIVAQUA ne tient pas compte des sous-locations sauf si le formulaire de déménagement/changement de client des index des compteurs précité est complété par l'abonné et l'utilisateur sous-locataire entrant et sortant, et envoyé à VIVAQUA dans le délai de quinze jours ouvrables précité.

Article 88. Données de comptage apparemment anormales

1. Lorsque la consommation d'un abonné/usager déterminée conformément à l'Article 86 présente, au moment de l'établissement de la facture annuelle, une variation supérieure à 50 % (vers le haut ou vers le bas) par rapport à la consommation à l'origine de la facture annuelle de l'année précédente, VIVAQUA en informe l'abonné/usager au moment de l'envoi de la facture annuelle.
2. Des données de comptage anormales peuvent résulter de la présence d'une fuite au niveau de l'installation privée. En application de l'Article 100 et dans le respect des conditions qu'il prévoit, l'abonné/usager peut demander une réduction de sa facture annuelle en cas de fuite.

Article 89. Stockage , archivage, protection des données

1. VIVAQUA conserve l'ensemble des données de comptage dans une mémoire non volatile.

Sauf obligation légale particulière, VIVAQUA archive les données de comptage pendant une période de 5 ans. Passée cette période, VIVAQUA efface les données ou, le cas échéant, les conserve de manière anonyme, en vue de réaliser notamment des analyses statistiques et des rapports.

Pour la centralisation des données de comptage, VIVAQUA utilise son personnel propre.
2. Les données archivées peuvent seulement être traitées dans le respect des règles relatives à la protection de la vie privée (voy. la Charte de vie privée de VIVAQUA).

Article 90. Estimation des données de comptage

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:
 - a. Dans le cas d'un logement avec un compteur individuel avec ou sans personnes domiciliée :
 - i. 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.
 - ii. Si les deux dernières factures de décompte annuel n'ont pas été effectuées sur la base d'un index relevé par VIVAQUA ou par l'utilisateur ou si l'utilisateur n'occupe pas le bien depuis au moins 2 ans: la consommation journalière estimée correspond à la consommation journalière postérieure à la régularisation de l'événement suscitant une correction de facture (ex. fuite ou compteur défectueux) relevée deux fois par l'utilisateur sur une période de quinze jours minimum, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même.
 - b. Dans le cas de plusieurs logements desservis par un compteur collectif ou d'un immeuble à usage mixte: la consommation journalière estimée correspond à la consommation journalière postérieure relevée deux fois par l'utilisateur sur une période de quinze jours minimum, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même.
 - c. Dans le cas d'une unité d'activités non domestique avec un compteur individuel ou de plusieurs unités d'activités desservies par un compteur collectif : la consommation journalière estimée correspond à la consommation postérieure relevée deux fois par l'utilisateur sur une période de quinze jours minimum, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même.
 - d. Lorsqu'il est prévu de tenir compte de la consommation postérieure mais que celle-ci n'est pas pertinente en raison d'un changement d'occupation déjà effectif :
 - i. En cas de logement avec une ou plusieurs personnes domiciliées : la consommation journalière estimée correspond à la consommation journalière moyenne (moyenne régionale), à savoir 95 litres par jour, multipliée par le nombre de personnes domiciliées.
 - ii. En cas de logement sans personne domiciliée ou d'unité d'activités non domestique : la consommation sera *a priori* en faveur de l'utilisateur de sorte que VIVAQUA n'est pas recevable à estimer une consommation pour corriger la facture à son avantage, sans préjudice du droit de l'utilisateur de demander un contrôle de l'équipement de comptage (cf. Article 82).
 - e. A défaut de pouvoir appliquer les points a. à e., tout autre critère accepté d'un commun accord par VIVAQUA et par l'abonné/usager.
2. Sur la base de la consommation totale estimée, VIVAQUA établit la facturation.
3. En cas de contestation, le fait que des valeurs de remplacement s'écartent des relevés et/ou estimations antérieurs n'empêche pas de prendre ces valeurs en considération.

Article 91. Données de consommation historique

Dans le respect de la réglementation applicable en matière de protection des données à caractère personnel, chaque abonné/usager peut obtenir ses données de consommation relatives aux cinq dernières années auprès de VIVAQUA moyennant preuve de son identité et communication de son numéro de compteur (voy. la Charte de vie privée de VIVAQUA).

Article 92. Rectifications des données de comptage

1. L'abonné/usager 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. VIVAQUA peut également contester ces données de comptage dans les mêmes délais.
2. En cas de rectification des données de comptage et de la facturation qui en résulte, celle-ci porte au maximum, et sauf en cas de mauvaise foi, sur une période de deux ans (index n-2 et n-1) précédant le dernier relevé physique de compteur ou la dernière estimation d'index (index n).

TITRE IV TARIFICATION ET FACTURATION

Chapitre 1. Dispositions générales

Article 93. Principes de tarification

1. Les tarifs périodiques de VIVAQUA concernent les services d'approvisionnement et d'assainissement en continu.
2. L'approvisionnement en eau potable fait l'objet d'un terme fixe, par logement ou par calibre du/des compteur(s), qui couvre le fait que le bien est raccordé au réseau de distribution d'eau, et d'une partie variable liée aux volumes d'eau distribués sur la base des tarifs visés à l'Article 98.

L'assainissement fait l'objet d'un terme fixe, par logement ou par calibre de compteur, qui couvre le fait que le bien bénéficie de l'ensemble des services couverts par l'assainissement, et d'une partie variable liée aux volumes d'eau distribués sur la base des tarifs visés à l'Article 104).

3. Les tarifs non périodiques de VIVAQUA concernent les prestations techniques et administratives diverses exercées dans le cadre de ses missions de service public ou de ses obligations légales, telles que celles liées au raccordement au réseau de distribution et d'égouttage.
4. Les usagers raccordés directement sur le réseau de manière temporaire ou permanente via un col de cygne et les fontaines d'eau potable destinée à la consommation humaine bénéficient d'un tarif spécifique propre (cf. annexe tarif).

Article 94. Détermination du caractère domestique ou non domestique

1. En cas de compteur individuel:
 - a. lorsque le formulaire de déménagement/changement de client renseigne une personne physique, le compteur individuel est considéré alimenter un usager domestique (application des tarifs visés aux Article 95 et Article 98) ;

- b. lorsque le formulaire de déménagement/changement de client renseigne une personne physique ou morale disposant d'un numéro d'entreprise, le compteur individuel est considéré alimenter un usager non domestique consommant de l'eau sur le lieu de son activité professionnelle (application des tarifs visés aux Article 97 et Article 99).
2. En cas de compteur collectif dans un immeuble destiné exclusivement :
- a. Au logement, le compteur collectif est considéré alimenter des usagers domestiques (application des tarifs visés aux Article 95.2 et Article 98).
 - b. A une autre activité que le logement (activité commerciale, professionnelle, etc.), le compteur collectif est considéré alimenter des usagers non-domestiques (application des tarifs visés aux Article 97 et Article 99.2).
 - c. La destination d'un immeuble est déterminé conformément à l'Article 96.
3. En cas de compteur collectif dans un immeuble à usage mixte :
- a. Si la consommation totale est égale ou inférieure, par personne domiciliée dans l'immeuble, à deux fois la consommation moyenne (à savoir, 35m³ par an par personne), le compteur collectif est considéré alimenter des usagers domestiques (application des tarifs visés aux Article 95.2 et Article 98). Dans ce cas, le tarif applicable en fonction du nombre de logements tient, le cas échéant, également compte du nombre d'unités d'activités (cf. Article 96).
 - b. Si la consommation annuelle totale est supérieure, par personne domiciliée dans l'immeuble, à deux fois la consommation annuelle moyenne (à savoir, 35m³ par an par personne), le compteur collectif est considéré alimenter des usagers non-domestiques (application des tarifs visés aux Article 97 et Article 99.2).

Chapitre 2. Tarification de l'approvisionnement en eau potable

Article 95. Terme fixe annuel en fonction du nombre de logements (domestique)

1. Un terme fixe annuel est facturé pour l'immeuble ou le logement desservi par un compteur individuel alimentant un usager domestique. Le montant de ce terme fixe est fixé dans l'annexe tarif.
2. Un terme fixe annuel, multiplié par le nombre de logements distincts dans l'immeuble, est facturé pour les immeubles desservis par un compteur collectif alimentant des usagers domestiques, que le logement soit ou non occupé (logement sans personne domiciliée). Le montant de ce terme fixe est fixé dans l'annexe tarif.

Article 96. Détermination de la destination d'un immeuble et du nombre de logements/unités d'activités dans un immeuble

La destination d'un immeuble (immeuble destiné au logement et/ou à une autre activité) et le nombre de logements/unités d'activités dans un immeuble sont déterminés sur la base d'un recensement objectif et officiel, à savoir la source authentique du registre bruxellois d'adresses. En attendant la mise en place effective de cette source authentique, VIVAQUA utilise sa base de données des logements et unités d'activités, étant entendu qu'en cas de contestation de l'abonné/usager sur la situation urbanistique du bien (immeuble destiné au logement ou non ; ou

nombre de logements ou d'unités d'occupations y référencés), VIVAQUA procèdera à une vérification sur place. Si la contestation subsiste, l'abonné/usager concerné peut la soumettre au service des litiges de Brugel.

Article 97. Terme fixe annuel en fonction du calibre du compteur (non domestique)

Un terme fixe annuel est facturé en fonction du calibre du compteur alimentant un usager non domestique. Le montant de ce terme fixe est fixé dans l'annexe tarif.

Sont, notamment, concernés:

- les hôpitaux et cliniques,
- les hôtels et appart-hôtels,
- les immeubles de bureaux (services administratifs, commerciaux, d'études, etc.),
- les galeries commerçantes ou de service,
- les entreprises de production de biens et de services (usines, ateliers, entrepôts, laboratoires, etc.),
- les immeubles consacrés à l'enseignement, à la défense ou aux forces de l'ordre, aux expositions, etc.

Article 98. Tarif domestique linéaire-de l'approvisionnement en eau potable

Pour les immeubles destinés au logement (cf. Article 96) desservis par un compteur collectif ou par un compteur individuel, VIVAQUA applique un tarif linéaire domestique quel que soit le volume enregistré, tel que prévu dans l'annexe tarif. Le tarif linéaire domestique est applicable même si personne n'est domicilié dans le logement.

Article 99. Tarif non domestique de l'approvisionnement en eau potable

1. Pour les usagers non-domestiques dont l'ensemble de la consommation est enregistré au moyen d'un compteur individuel, VIVAQUA applique un tarif linéaire non domestique quel que soit le volume enregistré, tel que prévu dans l'annexe tarif.
2. Pour les immeubles destinés à une autre activité que le logement (activité commerciale, professionnelle, etc.) (cf. Article 96) desservis par un compteur collectif, VIVAQUA applique un tarif linéaire non domestique quel que soit le volume enregistré, tel que prévu dans l'annexe tarif

Article 100. Tarif pour fuite

1. En cas de fuite au niveau de l'installation privée, l'abonné/usager peut demander une réduction du montant de sa facture annuelle, dans les 12 mois de l'émission de celle-ci et moyennant le respect du présent article, pour les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA dépassant au moins deux fois sa consommation habituelle, à savoir la consommation estimée conformément à l'Article 90.

La présente disposition ne s'applique pas si la consommation habituelle double ou quadruple suite à un index réel (communiqué par l'utilisateur ou relevé par VIVAQUA) après plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé.

Dans le cas où il y a plusieurs années de facturation sur la base d'un index estimé (non relevé par l'utilisateur ou par VIVAQUA), il sera procédé à deux relevés par l'utilisateur postérieurement à la réparation de la fuite sur une période de quinze jours minimum, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de procéder à un relevé elle-même, pour établir si le seuil du double ou quadruple de cette nouvelle consommation est atteint.

La réduction s'applique sur la partie variable du tarif tant de l'approvisionnement que de l'assainissement.

2. Les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA qui dépassent de deux à quatre fois la consommation habituelle, visée au point 1, du débiteur de la facture sont facturés :
 - a. En cas d'application du tarif domestique linéaire (Article 98) : à 50% du même tarif,
 - b. En cas d'application du tarif non domestique (Article 99) : à 50% du même tarif.

3. Les volumes enregistrés par un compteur de VIVAQUA qui dépassent plus de quatre fois la consommation habituelle, visée au point 1, du débiteur de la facture sont facturés :
 - a. En cas d'application du tarif domestique linéaire (Article 98) : à 10% du même tarif,
 - b. En cas d'application du tarif non domestique (Article 99) : à 10% du même tarif.

4. Par dérogation aux points 2 et 3, lorsque la consommation double ou quadruple sur un compteur de passage n'appartenant pas à VIVAQUA, mais relevé par un tiers professionnel du relevé de compteur (par ex. Techem ou Ista) dans un immeuble avec un compteur collectif de VIVAQUA, qui n'enregistre pour sa part pas un doublement ou quadruplement de la consommation, l'usager auquel le compteur de passage est affecté peut tout de même bénéficier d'une réduction de sa facture.

5. Afin de bénéficier de la réduction visée au présent article, le débiteur de la facture envoie une demande à VIVAQUA dans laquelle il fournit, dans un délai de deux mois au plus tard à compter de sa demande à défaut de quoi aucune réduction ne lui sera appliquée :
 - a. Une preuve de la réparation de la fuite, à savoir des photos de la situation avant et après la réparation de la fuite lorsque ces photos permettent d'identifier l'existence de la fuite et sa réparation ;
 - b. A défaut de pouvoir prendre des clichés probants, la facture relative à l'intervention d'un professionnel prouvant la réparation de la fuite;
 - c. A défaut, tout autre élément justifiant l'existence de la fuite et de sa réparation, telle qu'une attestation sur l'honneur de l'abonné/usager décrivant l'origine de la fuite et ce qu'il a entrepris pour y remédier, dont la force probante relève de l'appréciation de VIVAQUA

VIVAQUA se réserve dans tous les cas le droit de procéder à une vérification de l'index du compteur sur place.

L'abonné/usager peut aussi demander à VIVAQUA de procéder à une inspection gratuite sur place.

6. VIVAQUA applique la réduction visée au présent article, dans un délai de quinze jours ouvrables à dater de la réception de la demande complète, à condition que :
 - Les parties de l'installation privée à l'origine de la fuite soient réparées ou éliminées.
 - Il n'y ait pas d'intention malveillante, de fraude ou de tromperie dans le chef de l'abonné/usager.
 - La fuite n'ait pas été causée ni liée à un non-respect des Prescriptions Techniques de BELGAQUA relatives aux installations privées, conformément à la norme NBN EN 1717 « Protection contre la pollution de l'eau potable dans les réseaux intérieurs et exigences générales des dispositifs de protection contre la pollution par retour ».

Article 101. Terme fixe annuel dû en raison des spécificités techniques liée à la distribution d'eau en continu

1. Tout raccordement supplémentaire par immeuble, qui est inutilisé et dont le sectionnement n'est pas demandé (cf. Article 33.2), donne lieu à la facturation d'un terme fixe annuel spécifique, tel que prévu dans l'annexe tarif.
2. Toute installation de lutte contre l'incendie sur le domaine privé de l'abonné qui est alimentée sans compteur donne lieu à la facturation d'un terme fixe annuel spécifique tel que prévu dans l'annexe tarif.
3. Les consommations pour les besoins de service d'un immeuble ou transitant par un système de centralisation d'eau chaude, relevées sur un compteur distinct des compteurs individuels existants, sont facturées au tarif linéaire domestique ou non domestique selon la qualification de l'immeuble (destiné au logement ou non). Ce compteur distinct fait également l'objet d'un terme fixe équivalent à une fois le terme fixe par logement si la consommation est domestique ou établi en fonction du calibre du compteur si la consommation est non domestique.

Chapitre 3. Tarification de l'assainissement

Article 102. Terme fixe annuel en fonction du nombre de logement

Sauf dans les cas où une exonération a été accordée en application de l'Article 106, les Article 95 et Article 96 sont applicables pour l'assainissement.

Article 103. Terme fixe annuel en fonction du calibre du compteur

Sauf dans les cas où une exonération a été accordée en application de l'Article 106, l'Article 97 est applicable pour l'assainissement.

Article 104. Tarif domestique ou non domestique d'assainissement

Dans le cadre de l'exécution de son obligation légale d'assainir les eaux usées domestiques et non domestiques en fonction des volumes d'eau qu'elle distribue dans la Région de Bruxelles-Capitale, VIVAQUA applique aux volumes d'eau potable distribués un tarif d'assainissement différent aux usagers domestiques et non domestiques, sur la base des mêmes critères que ceux fixés à l'Article 98 (tarif domestique) et à l'Article 99 (tarif non domestique) pour l'approvisionnement en eau potable, sauf dans les cas où une exonération a été accordée en application de l'Article 106.

Ces tarifs d'assainissement domestique et non domestique sont repris dans l'annexe tarif.

Article 105. Tarif pour fuite

Le tarif pour fuite visé à l'Article 100 est applicable sur le tarif applicable à l'assainissement.

Article 106. Exonération en cas d'assainissement autonome

1. En cas d'assainissement autonome en application de l'article 40/1 de l'ordonnance du 20 octobre 2006, l'exploitant qui respecte les conditions fixées pour exploiter un système d'assainissement autonome peut demander une exonération de la partie assainissement de sa facture d'eau.

Cette demande d'exonération est introduite auprès de VIVAQUA au moyen du formulaire prévu à cet effet et disponible sur son site internet. Elle doit notamment comprendre :

- La copie du permis d'environnement délivré conformément à l'ordonnance du 5 juin 1997 relative aux permis d'environnement ; et
- La copie du rapport d'analyse transmis par l'exploitant à l'autorité délivrante.

S'il ressort du rapport d'analyse précité que les conditions fixées dans le permis d'environnement pour exploiter le système d'assainissement autonome sont respectées, VIVAQUA octroie l'exonération. VIVAQUA peut à tout moment solliciter l'avis de l'autorité délivrante concernant le respect dudit permis d'environnement.

En cas d'octroi, l'exonération est totale, pour autant qu'aucune eau de l'exploitant ne soit rejetée dans le réseau d'égouttage.

L'exonération prend automatiquement fin lorsque l'assainissement autonome n'est plus couvert par un permis d'environnement (ex : expiration du délai de validité d'un permis d'environnement sans prolongation après 15 ans).

VIVAQUA peut à tout moment mettre fin à cette exonération dans le cas où il s'avère que l'exploitant ne respecte plus les conditions fixées dans le permis d'environnement (ex : constat par l'autorité délivrante que les conditions du permis d'environnement ne sont plus remplies).

2. Dans le cas où des usagers bénéficient d'une exonération de la partie assainissement de leur facture d'eau sans avoir suivi la procédure visée au point 1 au moment de l'entrée en vigueur des présentes conditions générales, ils sont tenus d'introduire une demande d'exonération conformément au point 1 pour le 31 décembre 2023. A défaut, VIVAQUA met fin à cette exonération.

Article 107. Auto-producteurs et utilisateurs d'eaux de deuxième circuit

1. Conformément à l'article 36,§ 4, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau, tout auto-producteur d'eau ou tout utilisateur d'eaux de deuxième circuit assume, en vue du maintien de la qualité de l'eau, l'assainissement des eaux usées, en fonction des volumes autoproduits par lui dans la Région ou des volumes d'eau de second circuit qui lui auront été fournis. Il est présumé recourir aux services de l'assainissement public pour les volumes précités
2. Pour les auto-producteurs, VIVAQUA facture annuellement les volumes dont l'informe Bruxelles Environnement sur la base de l'autorisation de captage qu'elle a délivrée. Il s'agit donc d'une facturation du volume net prélevé dans la nappe. Ainsi, si ladite autorisation de captage est octroyée pour un usage impliquant un retour direct de l'eau captée à la nappe (à savoir l'arrosage de terrains de sport, espace vert ou activités agricoles ou maraichères), il n'y a pas lieu de le facturer.

Afin de vérifier le montant dû pour l'assainissement, les auto-producteurs sont tenus d'adresser à Bruxelles Environnement annuellement, et au plus tard le 31 janvier de l'année suivant l'exercice de la consommation, les volumes d'eau prélevée, conformément à ce que prévoit le permis d'environnement autorisant le captage d'eau. Bruxelles Environnement en informe VIVAQUA. A défaut d'avoir informé dans le délai précité Bruxelles Environnement des volumes d'eau prélevée, et après un rappel adressé par Bruxelles Environnement resté sans réponse, le volume d'eau captée sera présumé égal à $C \times 365$ où C est égal au débit journalier maximal autorisé.

3. Pour les utilisateurs d'eaux de deuxième circuit, VIVAQUA facture annuellement les volumes dont l'informe HYDRIA sur la base du contrat de vente d'eau conclu entre elle et l'utilisateur d'eaux de deuxième circuit.

4. Les auto-producteurs et utilisateurs d'eaux de deuxième circuit se voient appliquer un tarif domestique ou non-domestique d'assainissement sur la base des mêmes critères que ceux fixés à l'Article 98 (tarif domestique) et à l'Article 99 (tarif non domestique) pour la distribution d'eau potable.
5. Les rabattements de nappes peuvent être déversés dans le réseau d'égouttage étant entendu que l'eau qui y est déversée n'a pas le caractère d'une eau usée et que celui qui la déverse doit s'acquitter d'un prix par m³, dont le montant est publié sur le site internet de VIVAQUA.

Chapitre 4. Tarification de prestations diverses

Article 108. Tarification de prestations diverses

1. Dans le cadre de ses missions de service public, VIVAQUA peut être amenée à effectuer d'initiative ou à la demande de l'utilisateur/abonné ou d'un tiers des prestations diverses. Ces prestations font l'objet d'une tarification spécifique arrêtée par VIVAQUA et approuvée par Brugel. La description des prestations concernées ainsi que les tarifs y relatifs sont intégralement repris dans l'annexe tarif. Conformément à l'annexe tarif, ces prestations font soit l'objet d'un forfait, soit d'un devis, soit d'une combinaison des deux. Dans le cas où des heures supplémentaires doivent être prestées par VIVAQUA (en dehors des prestations établies sur base forfaitaire), cette dernière peut les facturer.
2. Les prestations à charge de l'abonné/utilisateur sur la base des conditions générales effectuées en dehors des heures de service à la demande ou de la faute de l'abonné/utilisateur sont majorées conformément à l'annexe tarif.

Chapitre 5. Facturation de l'approvisionnement en eau potable et de l'assainissement

Article 109. Facture annuelle et facture de clôture

1. La facture annuelle :
 - a. reprend au moins le tarif des services d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement en continu, étant entendu que les montants des termes fixes annuels pour l'approvisionnement en eau potable et l'assainissement peuvent être fusionnés sur la facture annuelle et que VIVAQUA met à disposition sur son site internet un simulateur qui donne le détail de ces différentes composantes ;
 - b. est une facture de décompte adressée, au moins une fois par an (avec un délai de maximum quinze mois entre deux dates de relevé) au débiteur de la facture déterminé conformément aux Article 26 et Article 27, sur base des relevés d'index des compteurs d'eau ou d'une estimation de la consommation réalisée conformément à l'Article 90, dans un délai de quinze jours ouvrables à dater de ce relevé ou de cette estimation. Il est pour ce faire tenu compte de 2 chiffres après la virgule sur l'index relevé ou estimé (soit du centième de m³) ;
 - c. la fréquence de facturation sur la base d'un index relevé ou estimé peut être augmentée lorsque les consommations des usagers concernés sont conséquentes, à savoir une facture trimestrielle lorsque la consommation moyenne journalière excède 3 m³ ou une facture mensuelle lorsque cette consommation excède 20 m³ ;
 - d. peut inclure d'autres prestations ou indemnités dues en application des présentes conditions générales.

2. En cas de changement d'usager ou d'abonné ou de modification de la période de facturation par VIVAQUA, une facture de clôture est envoyée dans un délai de vingt jours ouvrables à dater de la réception du formulaire de déménagement/changement de client signalant le changement d'occupation ou de l'information de la modification de la période de facturation par VIVAQUA.

Dans tous les cas, qu'elle soit de décompte annuel ou de clôture de compte, le terme fixe est proratisé sur base du nombre de jours calendrier concernés, depuis la date de la dernière facture établie sur la base d'un index.

Article 110. Factures intermédiaires

1. Une facture intermédiaire est établie au moins chaque trimestre pour les ménages et au moins chaque année pour les autres usagers.
2. Lorsqu'un ménage ou un autre usager en fait la demande et fournit les informations nécessaires à cet effet, une facture intermédiaire électronique mensuelle ou trimestrielle est établie. VIVAQUA octroie une ristourne unique après que le client a opté pour la facture électronique mensuelle (cf. annexe tarif).
3. La facture intermédiaire est une facture d'acompte dont le montant correspond à une estimation de la consommation. Les montants payés sur les factures intermédiaires sont automatiquement déduits de la facture annuelle.
4. Le destinataire de la facture peut demander à VIVAQUA de modifier l'estimation des acomptes des factures intermédiaires, sans que ceux-ci ne puissent être inférieurs à sa quote part dans le terme fixe.

Article 111. Facturation relative à des prestations diverses et / ou indemnités ponctuelles

1. Les prestations relatives à des interventions réalisées par VIVAQUA qui sont à la charge du débiteur de la facture sur la base des présentes conditions générales peuvent être intégrées dans la facture d'eau ou faire l'objet d'une facture distincte.

En cas de facturation distincte, ces prestations sont facturées dans un délai de maximum vingt jours ouvrables à dater de la réalisation de la prestation par VIVAQUA sauf dans le cas de prestations qui doivent être payées par avance en application des présentes conditions générales (par ex. en ce qui concerne les prestations relatives au raccordement), auquel cas la facture est adressée endéans les vingt jours de l'encaissement du paiement.

2. Les prestations visées au point 1 concernent notamment :
 - des prestations diverses visées à l'Article 108
 - des interventions de VIVAQUA requises en conséquence d'une faute de l'abonné/usager occasionnant un dommage pour VIVAQUA
 - d'autres prestations qui sortent des missions de service public de VIVAQUA telles que l'entretien des hydrants privés, de la protection cathodique de l'installation privée, le déplacement pour enquête relative à des installations privées...

Article 112. Description de la facture

1. Toute facture basée sur un relevé d'index des compteurs mentionne :
 - Le nom et l'adresse du destinataire et, le cas échéant, s'il bénéficie de l'intervention sociale

- L'adresse de fourniture
 - La date de la facture
 - L'identification du/des compteurs(s)
 - La période de consommation
 - L'ancien et le nouvel index de relevé (ou index estimé) avec la consommation totale en m³
 - Le montant total (hors TVA), la TVA, le montant total (TVA incluse)
 - La date ultime de paiement
 - Les informations en cas de paiement en retard
 - Les coordonnées du service à la clientèle de VIVAQUA – un point de contact
 - Le cas échéant,
 - L'historique des consommations avec un histogramme
 - Les provisions des factures intermédiaires, avec les dates et les montants
 - Un répartition du coût des missions de service public sur les activités
2. Sont à charge du débiteur de la facture, tous les impôts et taxes actuels ou futurs dus en raison de l'abonnement et de toutes les fournitures et prestations effectuées par VIVAQUA.
 3. Est à charge du débiteur de la facture tout déplacement, toute fourniture ou toute prestation effectués par VIVAQUA à la demande ou par le fait de celui-ci.

Article 113. Informations jointes à la facture annuelle

1. L'annexe jointe à la facture annuelle détaille :
 - Le montant des termes fixes (distribution et assainissement)
 - Les tarifs appliqués (termes fixe et variable des consommations)
 - Le nombre de logements ou le calibre du compteur selon la tarification applicable à l'immeuble
 - Le cas échéant, le montant des estimations de la consommation mensuelle prises en compte pour la facturation intermédiaire
 - Des informations relatives à la qualité de l'eau
 - Des informations concernant le montant des estimations de la consommation périodique (mensuelle ou trimestrielle) prise en compte pour la facturation intermédiaire future.
2. En cas d'application du tarif domestique, des informations sont fournies en annexe de la facture annuelle à propos :
 - de la part des coûts supportés par les opérateurs de l'eau pour les services d'approvisionnement en eau potable et d'assainissement des eaux usées, de la participation financière de la Région dans ces coûts,
 - de la composition de l'eau de distribution,
 - de l'existence des conditions générales et le renvoi vers celles-ci,
 - du montant des frais de rappel,
 - de l'éventuel solde restant dû de factures précédentes et du montant des frais de recouvrement déjà réclamés,

- de la possibilité de conclure un plan de paiement en cas de difficulté de paiement, de bénéficier d'une intervention sociale et/ou de bénéficier d'un tarif spécifique en cas de fuite,
- de l'existence du fonds social,
- de la possibilité de déposer plainte auprès du service des litiges de Brugel,
- de toute autre information utile leur permettant de consommer l'eau de manière plus économe, telle la consommation moyenne d'un ménage dont la composition est similaire
- des dispositifs d'accompagnement existants en cas de difficultés de paiement au sein de la Région de Bruxelles-Capitale et les coordonnées utiles pour contacter les organismes compétents (ex : CPAS, Fonds social de l'eau, etc.).

Article 114. Garantie et provision

1. A titre de garantie, VIVAQUA peut demander à tout usager non-domestique le dépôt d'une somme équivalente à trois mois de consommation, estimée conformément à l'Article 90.

Cette garantie peut être demandée à l'usager non domestique notamment dans les cas suivants:

- a. S'il a des dettes impayées et échues chez VIVAQUA au moment où il souhaite à nouveau devenir client. Dans ce cas VIVAQUA peut en outre exiger le règlement des factures impayées, ainsi que les éventuels frais et intérêt de retard.
- b. Si dans les 36 mois qui précèdent le moment où il souhaite à nouveau devenir client, il avait un retard de paiement d'au moins deux mois de consommation.
- c. Si des raisons objectives et spécifiques font apparaître que sa solvabilité est en péril ou en cas de défauts ou de retards de paiement.

VIVAQUA a le droit de s'informer à tout moment sur la solvabilité de l'usager non domestique, sans toutefois que cela ne constitue une obligation dans son chef. A cet effet, l'usager concerné s'engage à fournir à VIVAQUA toutes les informations utiles, et ce à première demande.

En cas de paiement tardif de la garantie, VIVAQUA se réserve le droit de procéder à l'interruption de l'approvisionnement en eau potable dans le respect des présentes conditions générales.

2. En cas d'alimentation provisoire via un raccordement provisoire, le demandeur de cette alimentation, les entrepreneurs de travaux et promoteurs immobiliers peuvent être contraints de verser une provision sur les consommations d'eau d'un montant forfaitaire en fonction du dimensionnement du raccordement provisoire (cf. annexe tarif).

En cas d'alimentation provisoire via un col de cygne, le demandeur de cette alimentation, les entrepreneurs de travaux et promoteurs immobiliers peuvent être contraints à verser une garantie sur le matériel mis à disposition pendant la durée des travaux d'un montant forfaitaire déterminé en fonction de ce matériel (cf. annexe tarif). En cas de non-restitution ou d'endommagement du matériel (cf. Art. 45.4), VIVAQUA déduit les montants qui lui sont dus sur la garantie, sans préjudice de la possibilité pour VIVAQUA de réclamer le préjudice réellement subi.

3. Lorsqu'il s'agit de travaux à effectuer aux frais de l'abonné par les soins de VIVAQUA, cette dernière a le droit d'exiger, au préalable, le paiement du devis/offre pour lesdits travaux.

4. Le remboursement éventuel des dépôts visés aux points 1 à 3 s'effectue lorsque la situation les ayant justifiés prend fin, sous déduction de toute somme due à VIVAQUA, à quelque titre que ce soit. En ce qui concerne la garantie visée au point 1, celle-ci est restituée dans le cadre de l'établissement du décompte final lorsqu'il est mis fin aux services d'approvisionnement en eau potable/assainissement.

Article 115. Délai de paiement

Les sommes dues à VIVAQUA sont à payer dès réception de l'invitation à payer et, au plus tard, dans les trente jours calendrier de l'émission de la facture. La date ultime de paiement est indiquée sur la facture après la mention «à payer avant le...».

En cas de remboursement à effectuer par VIVAQUA, celle-ci s'engage également à y procéder dans les trente jours calendrier de l'évènement donnant lieu à remboursement.

Article 116. Modalités de paiement

1. Les sommes dues à VIVAQUA sont à payer dans leur intégralité au numéro de compte et avec la communication structurée qui y sont renseignés ou au guichet de VIVAQUA.

En cas d'absence de communication ou de communication incorrecte lors du paiement par le débiteur de la facture, VIVAQUA ne peut pas être tenue responsable d'une erreur dans le traitement ou le suivi du paiement, sauf en cas de dol, de faute lourde de VIVAQUA, de ses préposés ou mandataires.

2. Dans tous les cas, chaque facture doit faire l'objet d'un paiement unique par le débiteur de la facture. Le règlement partiel d'une facture est interdit sans accord préalable de VIVAQUA (cf. Article 117).

Tout paiement quelconque effectué au profit de VIVAQUA n'est ni productif d'intérêts ni suspensif des délais de paiement des sommes dues ou réclamées à quelque titre que ce soit. En cas de paiement partiel à l'échéance du délai, le débiteur de la facture est tenu au paiement des montants restants dus.

3. Le débiteur de la facture peut à tout moment opter pour un paiement par domiciliation bancaire en complétant le formulaire (Prélèvement SEPA (SDD)) envoyé par VIVAQUA à sa demande. Dans ce cas, il autorise sa banque à débiter son compte conformément aux instructions de VIVAQUA pour tous les montants qui lui sont facturés en application des conditions générales. En cas de domiciliation bancaire, VIVAQUA octroie une ristourne unique après que la domiciliation est réalisée (cf. annexe tarif). Le débiteur de la facture peut mettre fin à tout moment à cette domiciliation par simple notification auprès de sa banque ou auprès du service clientèle de VIVAQUA.

Article 117. Difficultés de paiement

1. Conformément à l'article 38/1, § 2, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau, VIVAQUA octroie des plans de paiement standardisé ou raisonnable.

VIVAQUA ne peut refuser une demande de plan de paiement d'une durée inférieure ou égale à 12 mois lorsqu'il s'agit d'une consommation normale, ou, s'étalant jusqu'à 60 mensualités en cas de forte surconsommation. L'utilisateur précise la durée de remboursement dans sa demande sur laquelle VIVAQUA doit statuer dans un délai de 10 jours ouvrables. Le délai du plan de paiement prend cours le quinzième jour qui suit la notification par VIVAQUA de la décision d'octroi à l'utilisateur.

2. A défaut de pouvoir rembourser sa dette dans le cadre du plan de paiement standardisé visé au point 1 au regard de sa situation financière, tout usager peut demander à VIVAQUA l'établissement d'un plan de paiement raisonnable plus long, avec un maximum de 18 mois pour une consommation normale.

VIVAQUA statue sur toute demande de plan de paiement raisonnable dans un délai de 10 jours ouvrables. Ce plan de paiement prend cours 30 jours calendrier après la décision de l'opérateur.

L'introduction d'une telle demande peut également se faire par l'intermédiaire du C.P.A.S. de la commune où l'usager a élu domicile ou d'un service de médiation de dettes agréé.

3. La demande de conclusion d'un plan de paiement raisonnable par l'usager peut intervenir à tout moment avant toute citation en justice menant à la procédure de recouvrement judiciaire de la dette. Une demande de plan de paiement raisonnable introduite via un C.P.A.S. ou un service de médiation de dettes agréé peut intervenir jusqu'à ce qu'une date d'audience soit fixée dans le cadre de la procédure dont question ci-avant et suspend celle-ci pour permettre l'examen de la demande.

Le caractère raisonnable du plan de paiement proposé, notamment quant à sa durée et au montant des paiements échelonnés, s'apprécie en fonction de l'équilibre qu'il établit entre l'intérêt de VIVAQUA à obtenir le remboursement de sa dette dans un délai raisonnable et l'intérêt de l'usager à apurer celle-ci dans un délai adapté à sa situation financière. Un plan de paiement n'est pas raisonnable s'il porte atteinte à la possibilité pour l'usager et son ménage de mener une vie conforme à la dignité humaine.

4. VIVAQUA ne peut refuser l'octroi d'un plan de paiement raisonnable que lorsque, pour un plan de paiement précédemment octroyé, plus de trois échéances n'ont pas été honorées et que la facture sous-jacente audit plan de paiement demeure, ne fut-ce que partiellement, impayée. Ce motif de refus ne peut toutefois être invoqué lorsque la demande de plan de paiement est introduite par le biais d'un C.P.A.S. ou d'un service de médiation de dettes agréé.

VIVAQUA peut résilier un plan de paiement raisonnable uniquement en cas de non-paiement par l'usager de trois échéances et après lui avoir adressé une mise en demeure.

5. Tout excédent de dette, cumulée ou non, ne pouvant être supportée par un usager dans le cadre du plan de paiement raisonnable qu'il a sollicité auprès de VIVAQUA est pris en charge par le mécanisme de solidarité sociale moyennant la décision favorable du C.P.A.S de la commune où l'usager a élu domicile.
6. L'usager qui bénéficie d'un plan de paiement peut, à tout moment, demander à VIVAQUA un décompte complet détaillé de sa ou ses dette(s).
7. VIVAQUA veille à garantir un niveau élevé de protection à l'usager de l'eau, notamment en ce qui concerne l'information générale, les mécanismes de règlements des litiges, les dettes impayées et, de manière générale, à rester le point de contact central pour la négociation des plans de paiement, excepté en cas de cession de créance réalisée conformément à l'article 1691 du Code civil.
8. Toute contestation relative à l'établissement d'un plan de paiement peut être introduite auprès du juge compétent du lieu du domicile du demandeur.

Article 118. Intervention sociale

Une intervention sociale est octroyée aux usagers qui remplissent les conditions fixées à l'article 38/1, § 1^{er}, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau et dans le respect de cette disposition.

Article 119. Paiement par des tiers

Les paiements par des tiers sont censés être effectués pour compte et à la décharge du débiteur de la facture. Sauf lorsqu'il s'agit d'un paiement indu (paiement non identifiable : pas de communication structurée, nom inconnu, compte bancaire inconnu) ou d'un paiement réalisé par un curateur ou un médiateur de dettes, VIVAQUA rembourse les éventuels montants dus au débiteur de la facture à ce dernier ou au numéro de compte renseigné par lui et non au tiers payant.

Article 120. Mandat et représentation légale

Lorsqu'un mandataire/représentant est désigné pour représenter valablement le débiteur de la facture, VIVAQUA doit être informée de l'identité et des coordonnées dudit mandataire/représentant et de tout changement à cet égard via le formulaire prévu à cet effet sur son site internet ou conformément à l'Article 26.3 et à l'Article 27.3. Il en va de même en cas d'intervention de services sociaux associatifs (CPAS ou les centres de médiation de dettes agréés par la COCOM ou la COCOF par exemple).

Article 121. Défaut de paiement

1. VIVAQUA poursuit, si nécessaire, le recouvrement des montants impayés auprès de ses débiteurs par toutes voies de droit et après une mise en demeure par lettre recommandée.
2. En tout cas, VIVAQUA procède aux étapes suivantes :
 - a. A défaut de paiement du montant intégral de la facture dans le délai indiqué sur celle-ci conformément à l'Article 116, VIVAQUA envoie un avis de rappel, au plus tôt dans un délai de quinze jours calendrier suivant la date de l'échéance de la facture, qui mentionne les coordonnées du CPAS compétent.
 - b. VIVAQUA adresse, par voie recommandée, une mise en demeure au destinataire de la facture au plus tôt dans les quinze jours calendrier suivant l'envoi du rappel visé au point a.

La mise en demeure décrit les mesures que VIVAQUA entend appliquer, à savoir l'interruption de la distribution d'eau à l'échéance du délai prévu dans la mise en demeure et/ou le recouvrement judiciaire, si le défaut de paiement subsiste plus de quinze jours calendrier après l'envoi de cette mise en demeure.

En cas de recouvrement judiciaire, VIVAQUA informe l'utilisateur de son intention de prévenir le C.P.A.S. de la commune où l'utilisateur a élu domicile, notamment pour lui permettre de bénéficier de son assistance dans la négociation d'un plan de paiement raisonnable, ainsi que de son droit de refuser, par lettre recommandée adressée à l'opérateur dans les dix jours, la communication de son nom au C.P.A.S.. Cette communication au C.P.A.S. a lieu sous la forme d'un listing reprenant les données d'identification et de contact, ainsi que les soldes ouverts des usagers de l'eau concernés.

Tout dépassement de l'échéance de paiement indiquée dans la mise en demeure sera sanctionné, de plein droit, d'une indemnité forfaitaire à titre de dommage et intérêts égale à 10% du montant principal de la facture impayée avec un maximum de 50 euros, frais de rappel et de mise en demeure compris. Conformément à la loi, une indemnité du même ordre peut être mise à charge de VIVAQUA si celle-ci n'exécute pas ses obligations.

- c. Le rappel et la mise en demeure donnent chacun lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires, indexés conformément à l'article 4 de l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région bruxelloise (cf. annexe tarif).
- d. Outre les présentes conditions générales, la loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre les retards de paiement dans les transactions commerciales est applicable.

Article 122. Interruption de la distribution d'eau en cas de défaut de paiement

1. VIVAQUA dispose du pouvoir d'interrompre les fournitures convenues conformément aux présentes conditions générales et à l'ordonnance du 8 septembre 1994 réglementant la fourniture d'eau alimentaire distribuée par réseau en Région de Bruxelles-Capitale, sans autres formes que celles prescrites par les conditions générales lorsque la distribution d'eau s'effectue au bénéfice d'une personne morale ou du titulaire d'une profession libérale, d'une activité commerciale, artisanale, industrielle, de services ou administrative, sans que cette liste soit limitative.
2. Par dérogation au point 1, lorsque la distribution s'effectue au bénéfice d'hôpitaux, de crèches, de homes ou d'établissements scolaires, organisés ou subventionnés par les pouvoirs publics, et pour autant que la distribution soit réalisée au profit des personnes physiques qui jouissent des services dispensés par ces établissements, VIVAQUA ne peut interrompre unilatéralement la fourniture. Le cas échéant, VIVAQUA poursuit devant la juridiction compétente l'interruption des fournitures.
3. Lorsque la distribution s'effectue à des fins domestiques au bénéfice d'une personne physique résidant ou étant domiciliée dans l'immeuble destiné au logement pour lequel le raccordement ou l'abonnement a été réalisé, VIVAQUA ne peut interrompre unilatéralement la fourniture que dans les cas fixés par le Gouvernement en vertu de l'article 38/1, § 3, de l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau.

Article 123. Plaintes

1. L'abonné/usager peut introduire une plainte auprès de VIVAQUA concernant l'application des présentes conditions générales (par exemple les services prestés, la tarification ou la facturation).
2. La plainte doit être introduite par le biais du formulaire de plainte prévu à cet effet et disponible sur le site internet de VIVAQUA (cf. Article 6.1) ou par la voie postale (cf. Article 6.2). Ce formulaire peut être introduit en ligne ou par la voie postale (Boulevard de l'Impératrice 17-19 à 1000 Bruxelles).
3. VIVAQUA vérifie la recevabilité de la plainte sur la base des éléments visés au point 4. Dans un délai de dix jours ouvrables à dater de la réception du formulaire visé au point 2, VIVAQUA informe le plaignant si la plainte est recevable ou non.
4. Pour être recevable :
 - a. La plainte doit être introduite dans un délai de maximum 12 mois à dater du fait qui en est à l'origine.
 - b. La plainte doit contenir toutes les informations demandées dans le formulaire de plainte visé au point 2, dont au moins les coordonnées du plaignant (nom, prénom, adresse ou email), l'adresse du bien concerné et une motivation de la plainte. Si le formulaire de plainte est incomplet ou que VIVAQUA souhaite des informations complémentaires, VIVAQUA en informe le plaignant dans le délai visé au point 3. A défaut pour le plaignant de fournir les informations demandées dans un délai de 60 jours calendrier à dater de l'information du caractère incomplet de sa plainte par VIVAQUA, la plainte est réputée être irrecevable.

- c. La plainte doit avoir un objet différent d'une plainte déjà traitée ou en cours de traitement par VIVAQUA.
5. Si la plainte est recevable, VIVAQUA traite la plainte et se prononce sur son fondement dans un délai raisonnable et au maximum de deux mois à dater de l'information que la plainte est recevable, en fonction de sa complexité, de la technicité du dossier ou des éventuelles analyses à réaliser sur place.
 6. La clôture de la plainte par la résolution du motif qui l'a suscitée peut toutefois excéder ce délai de deux mois si elle requiert des travaux ou modifications de processus importants et/ou si VIVAQUA dépend d'autorisations ou d'actions de tiers. Dans ce cas, VIVAQUA en informe le plaignant et lui indique le délai probable de traitement de sa plainte. Dans tous les cas, si la plainte porte sur un montant dû par le plaignant à VIVAQUA, le recouvrement de ce montant est suspendu jusqu'à la clôture de la plainte.
 7. Conformément à l'ordonnance du 20 octobre 2006 établissant un cadre pour la politique de l'eau, le plaignant peut introduire une plainte auprès du service des litiges de Brugel.

Article 124. Pénalités

Les pénalités suivants sont fixés forfaitairement dans l'annexe tarif, ces pénalités s'ajoutant au paiement des volumes d'eau consommée estimés et à la remise en conformité de l'installation:

- prise d'eau frauduleuse(Article 79);
- bris de scellés (Article 78);
- raccordements pirates (Article 53).

Ces pénalités s'appliquent sans préjudice des frais administratifs, des dommages subis et d'éventuelles poursuites judiciaires.